

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ТАВРІЙСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МУНІЦИПАЛЬНОГО
УПРАВЛІННЯ ТА МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА КАФЕДРА
КОМП'ЮТЕРНИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

На правах рукопису

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА НА ЗДОБУТТЯ СТУПЕНЯ ВИЩОЇ
ОСВІТИ «БАКАЛАВР»
ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ:
РОЛЬ РОЗПОРЯДЧИХ ДОКУМЕНТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Здобувачки вищої освіти
Черненко Юлії Миколаївни
освітньо-професійної програми
«Документознавство та
інформаційна діяльність»
спеціальності 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа

(підпис)

Науковий керівник:
доцент, доктор філософії
Кучерявий Володимир Миколайович

(підпис)

Національна шкала відмінно

Кількість балів 93

Оцінка: ECTS A

АНОТАЦІЯ

Черненко Юлія. Документування управлінських рішень: роль розпорядчих документів у діяльності організації.

У роботі досліджується процес документування управлінських рішень та визначається роль розпорядчих документів у системі управління організацією. Під час написання роботи здійснено комплексний аналіз науково-теоретичних засад документування управлінської діяльності; розкрито сутність та класифікацію розпорядчих документів як інструменту реалізації управлінських рішень; охарактеризовано нормативно-правову базу та державні стандарти оформлення організаційно-розпорядчої документації. Проаналізовано особливості підготовки та видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру, а також досліджено організацію документообігу та систему контролю виконання розпорядчих документів в установі. Окрему увагу приділено сучасним тенденціям розвитку електронного документообігу та використанню інформаційних технологій у процесі документування управлінських рішень.

У результаті дослідження визначено основні напрями оптимізації роботи з розпорядчими документами, зокрема удосконалення внутрішньої системи електронного документообігу, підвищення ефективності підготовки управлінських рішень та оптимізацію архівної обробки документів.

Ключові слова: управлінські рішення, розпорядчі документи, документообіг, електронний документообіг, організаційно-розпорядча документація, управлінська діяльність.

ABSTRACT

Yulia Chernenko. Documentation of managerial decisions: the role of administrative documents in the activities of an organization.

The paper examines the process of documenting managerial decisions and determines the role of administrative documents in the management system of an organization. During the research a comprehensive analysis of the scientific and theoretical foundations of documentation in managerial activity was carried out; the essence and classification of administrative documents as a tool for implementing managerial decisions were revealed; the regulatory framework and state standards for the preparation of organizational and administrative documentation were characterized. The study analyzes the peculiarities of preparation and issuance of administrative documents in the structural units of the Government Contact Center, as well as the organization of document circulation and the system of control over the execution of administrative documents in the institution. Particular attention is paid to modern trends in the development of electronic document management and the use of information technologies in the process of documenting managerial decisions.

As a result of the research, the main directions for improving work with administrative documents were identified, including the development of an internal electronic document management system, improving the quality of managerial decision-making and optimizing the archival processing of documents.

Keywords: managerial decisions, administrative documents, document circulation, electronic document management, organizational and administrative documentation, management activity.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ	
1.1. Поняття та класифікація розпорядчих документів як інструменту управління.....	8
1.2. Нормативно-правова база та державні стандарти оформлення розпорядчої документації.....	16
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ РОБОТИ ІЗ РОЗПОРЯДЧИМИ ДОКУМЕНТАМИ (НА ПРИКЛАДІ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ)	
2.1. Особливості підготовки та видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру.....	25
2.2. Організація документообігу та контроль виконання розпорядчих документів у діяльності Урядового контактного центру.....	31
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ РОЗПОРЯДЧИМИ ДОКУМЕНТАМИ У СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛАХ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ	
3.1. Удосконалення системи внутрішнього електронного документообігу для автоматизації роботи з розпорядчою документацією...../.....	39
3.2. Шляхи підвищення якості підготовки управлінських рішень та оптимізація їхньої архівної обробки.....	47
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження визначається тим, що у сучасних умовах розвитку державного управління та організаційної діяльності особливого значення набуває ефективне документування управлінських рішень. Управлінська діяльність будь-якої установи пов'язана з постійним прийняттям рішень, що потребують чіткої фіксації, доведення до виконавців та контролю за виконанням. Основним інструментом реалізації таких рішень є розпорядчі документи, які, за С. Кулешовим, «забезпечують правове оформлення управлінської волі керівництва та регулюють діяльність структурних підрозділів організації» [21, с.23]. Ефективність функціонування організації залежить від рівня організації документування управлінських процесів.

Розпорядчі документи є важливою складовою системи управлінської документації, оскільки саме через них здійснюється регулювання діяльності установи, визначаються завдання для працівників та встановлюється порядок реалізації управлінських рішень [2, с.24]. У сучасних умовах цифровізації управління, активного впровадження електронного документообігу та новітніх інформаційних технологій роль правильно організованого документування управлінських рішень суттєво зростає.

Проблематика документування управлінської діяльності та організації роботи з розпорядчими документами є предметом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Значний внесок у розвиток теорії документознавства зробили такі дослідники, як М. Безкровний [1], І. Довжук [12], Ю. Палеха [27], І. Шкіцька [54], які розглядали питання класифікації документів, організації документообігу та інформаційного забезпечення управління. Окремі аспекти підготовки й оформлення організаційно-розпорядчої документації досліджували також М. Бем [2], П. Добродумов [11], О. Орлов [26] та В. Нестеренко [26], інші науковці. Попри значну кількість наукових праць, окремі аспекти роботи з розпорядчими документами, зокрема питання їх підготовки, реєстрації, контролю виконання та впровадження

електронних систем документообігу в діяльності конкретних установ, залишаються недостатньо дослідженими.

Особливо актуальним є вивчення практичних особливостей організації роботи з розпорядчими документами у державних установах, що функціонують в умовах зростання інформаційних потоків. Отже, дослідження ролі розпорядчих документів у системі документування управлінських рішень має як теоретичне, так і практичне значення, оскільки сприяє вдосконаленню організації управлінської діяльності та підвищенню ефективності документообігу в установах.

Метою бакалаврської роботи є дослідження особливостей документування управлінських рішень та визначення ролі розпорядчих документів у діяльності організації на прикладі Державної установи «Урядовий контактний центр» [51]. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

-розкрити теоретичні засади документування управлінських рішень та визначити сутність розпорядчих документів як інструменту управління;

-проаналізувати нормативно-правову базу та державні стандарти оформлення розпорядчої документації;

-дослідити особливості підготовки та видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру;

-проаналізувати організацію документообігу та контроль виконання розпорядчих документів у діяльності установи;

-визначити напрями оптимізації та вдосконалення роботи з розпорядчими документами.

Об'єктом дослідження є процес документування управлінських рішень у діяльності організацій. *Предметом* дослідження — організація роботи з розпорядчими документами та їх роль у забезпеченні ефективного управління діяльністю установи.

У процесі виконання бакалаврської роботи було використано комплекс загальнонаукових та спеціальних *методів дослідження*, зокрема:

-аналіз і синтез — для дослідження теоретичних аспектів документування управлінських рішень;

-порівняльний метод — для аналізу нормативно-правових актів і стандартів у сфері діловодства;

-системний підхід — для дослідження організації роботи з розпорядчими документами;

-описовий метод — для характеристики діяльності Урядового контактного центру;

-узагальнення — для формування висновків та пропозицій щодо вдосконалення документообігу.

Дослідження виконано на матеріалах Державної установи «Урядовий контактний центр», що дозволяє проаналізувати практичні аспекти підготовки, оформлення та контролю виконання розпорядчих документів у діяльності державної установи. *Практичне значення роботи* полягає у можливості використання отриманих результатів для вдосконалення організації роботи з розпорядчими документами в установах та організаціях. Запропоновані рекомендації можуть бути застосовані для оптимізації документообігу, підвищення ефективності контролю виконання управлінських рішень та вдосконалення систем електронного документообігу. Результати дослідження можуть також використовуватися у навчальному процесі під час підготовки фахівців у сфері документознавства та інформаційної діяльності.

Бакалаврська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. У першому розділі розглянуто теоретико-методологічні засади документування управлінських рішень, визначено сутність і класифікацію розпорядчих документів та проаналізовано нормативно-правову базу їх оформлення. Другий розділ присвячений аналізу роботи з розпорядчими документами на прикладі структурних підрозділів Державної установи «Урядовий контактний центр», зокрема досліджено особливості підготовки, реєстрації та контролю виконання таких документів.

У третьому розділі визначено напрями оптимізації та вдосконалення роботи з розпорядчими документами, а також запропоновано шляхи підвищення ефективності електронного документообігу в установі. Загальний обсяг роботи становить 70 сторінок. Робота містить 3 додатки та список використаних джерел із 60 найменувань.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

1.1. Поняття та класифікація розпорядчих документів як інструменту управління

Ефективність сучасного управління безпосередньо залежить від якості документування прийнятих рішень, що забезпечує їх правову силу та виконавчу дисципліну. Розпорядчі документи посідають центральне місце в системі управлінської документації, виступаючи основним засобом реалізації владних повноважень суб'єкта управління. За теорією, розпорядча діяльність — «виконання функцій управління шляхом видання правових актів, що мають обов'язковий характер для підлеглих ланок» [21, с. 24]. Поняття «розпорядчий документ» охоплює письмові акти, за допомогою яких здійснюється оперативне керівництво роботою організації та її структурних підрозділів. Такі документи є юридичним фактом, що фіксує волевиявлення керівника та визначає порядок дій для досягнення конкретних цілей [21, с.25].

У документознавстві розпорядчий документ розглядається як «інструмент трансформації управлінської ідеї у конкретне завдання для виконавця» [21, с.25]. Основним призначенням цих документів є регулювання діяльності, забезпечення злагодженості процесів та контроль за виконанням стратегічних планів установи. Розпорядчі акти ґрунтуються на принципах єдиноначальності або колегіальності, залежно від правового статусу та організаційної форми суб'єкта господарювання, забезпечують легітимність управлінського впливу, оскільки видаються в межах компетенції посадової особи або органу управління. Роль цих документів як інструменту управління полягає у встановленні правових норм локального характеру, що діють у межах конкретної організації.

Генезис розпорядчого документа як інструменту управління бере свій початок від найдавніших форм фіксації владної волі у письмовому вигляді. В античні часи розпорядчі акти виступали у формі декретів та едиктів, що мали

безумовну силу для виконання на підвладних територіях [22, с.89]. Середньовічна Європа заклала підвалини формалізації управлінських рішень через систему королівських хартій, привілеїв та мандатів. Для українських теренів вагомим етапом став період Великого Князівства Литовського, де діловодство велося староукраїнською мовою. Литовські статuti чітко регламентували порядок видання та засвідчення документів, що мали розпорядчий характер. Особливу роль у розвитку вітчизняного документування відіграла козацька канцелярія періоду Гетьманщини. Універсали гетьманів були специфічною формою розпорядчих документів, що поєднували в собі ознаки закону та оперативного наказу. Ці акти мали чітку структуру, включаючи інвокацію, інтимацію та розпорядчу частину, що свідчить про високу культуру тогочасного діловодства [22, с.90].

Паралельно в Західній Європі розвивалася теорія камералістики, яка розглядала документування як науку про державне управління. Магдебурзьке право, що поширювалося на українські міста, принесло з собою чіткі стандарти муніципального управління та фіксації рішень магістратів. У XVIII-XIX століттях, із розвитком бюрократичних апаратів, розпорядча документація почала набувати сучасних ознак уніфікації. Поширення друкарських верстатів дозволило стандартизувати бланки розпоряджень, що значно прискорило процес комунікації між ланками управління. Епоха Просвітництва змінила філософію документа, змістивши акцент з особистої волі монарха на раціональне адміністрування [22, с.90].

У XIX столітті у провідних європейських університетах почали вивчати дипломатику — науку про розпізнавання та класифікацію актів. Це заклало теоретичне підґрунтя для сучасного документознавства як самостійної дисципліни. Період української революції 1917–1921 років став часом інтенсивної розбудови національної системи діловодства. Урядові структури УНР та Української Держави Павла Скоропадського впроваджували власну термінологію та форми наказів, орієнтуючись на європейські зразки. Післявоєнний період XX століття характеризується глобальним процесом

стандартизації документаційних процесів у всьому світі. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) почала розробляти рекомендації, які вплинули на структуру розпорядчих документів [21, с.45].

У 1960-х роках виникла потреба в уніфікації систем документації через стрімке зростання обсягів інформації. Розвиток кібернетики та теорії систем дозволив поглянути на розпорядчий документ як на елемент зворотного зв'язку в управлінні. У цей час формуються класичні вимоги до реквізитів наказів: дата, номер, місце видання, заголовок, текст та підпис. Відмова від надмірної декоративності на користь функціональності стала визначальною рисою розпорядчих актів другої половини ХХ століття. Окрему увагу дослідники приділяли лінгвістичним особливостям розпорядчого тексту, виокремлюючи офіційно-діловий стиль. З появою перших обчислювальних машин розпочалися експерименти з автоматизації створення та реєстрації документів [22, с.93].

Сучасний етап розвитку розпорядчої документації пов'язаний із глобальним переходом до електронного урядування. Концепція «безпаперового» офісу докорінно трансформувала фізичну природу розпорядчого документа, перевівши його з паперового носія у цифровий формат. У сучасних управлінських системах розпорядчий документ перестає бути статичним об'єктом і перетворюється на динамічний інформаційний потік [1, с.123]. Впровадження систем електронного документообігу дозволяє автоматизувати весь життєвий цикл розпорядчого акта — від створення проєкту до архівного зберігання. Ключовим елементом легітимності електронного розпорядчого документа стає кваліфікований електронний підпис, що прирівнює його до паперового аналога з мокрою печаткою. Роль розпорядчого документа у цифровому середовищі посилюється завдяки можливості миттєвого доведення управлінських рішень до виконавців незалежно від їхнього географічного розташування. Використання хмарних технологій забезпечує спільну роботу над текстами наказів у режимі реального часу, що значно скорочує терміни їх підготовки. Автоматизований контроль

виконання, інтегрований у систему, робить розпорядчий документ дієвим інструментом моніторингу виконавчої дисципліни. Цифровізація дозволяє мінімізувати ризики втрати документів та забезпечує високий рівень захисту конфіденційної інформації через розмежування прав доступу. У «безпаперовому» офісі розпорядчий документ збагачується метаданими, які спрощують його класифікацію, пошук та аналітичну обробку [58].

Електронний формат наказу дозволяє інтегрувати його з іншими корпоративними системами, наприклад, з бухгалтерськими програмами або модулями управління персоналом. Перехід до цифрових розпорядчих актів сприяє екологізації бізнес-процесів та суттєвому зменшенню витрат на папір, друк і логістику. Важливою перевагою є можливість створення версійності документа, що дозволяє відстежити всі правки та погодження на етапі візування. Роль розпорядчого документа в цифрову епоху полягає також у забезпеченні юридичної доказовості дій організації в електронному просторі. Стандартизація форматів (наприклад, PDF/A) гарантує довготривале збереження та читабельність розпорядчих актів протягом багатьох десятиліть [58].

Упровадження технологій штучного інтелекту дозволяє автоматично генерувати типові розпорядження на основі аналізу попередніх управлінських рішень. «Безпаперовий» офіс змінює культуру сприйняття документа: він стає менш бюрократизованим, але більш функціональним і прозорим. Системи сповіщень у месенджерах або пошті, прив'язані до виходу нового розпорядчого документа, забезпечують високу швидкість реакції персоналу. Цифрові реєстри наказів витісняють громіздкі паперові журнали реєстрації, забезпечуючи миттєвий доступ до статистики [58].

Незважаючи на зміну форми, сутнісна характеристика розпорядчого документа як носія владного волевиявлення залишається незмінною. Процес документування управлінських рішень у цифровому форматі вимагає суворого дотримання вимог кібербезпеки та захисту персональних даних. Електронний розпорядчий документ стає основою для побудови «розумних»

організацій, де більшість рутинних процесів керується алгоритмами. Роль документознавця в умовах «безпаперового» офісу трансформується у роль архітектора інформаційних потоків та адміністратора баз даних. Гнучкість цифрового документа дозволяє оперативно вносити зміни до розпорядчої частини у відповідь на динамічні виклики ринку. Використання QR-кодів на електронних копіях документів полегшує їх ідентифікацію та перевірку автентичності. Цифрова трансформація сприяє демократизації доступу до розпорядчої інформації всередині великих корпорацій. Водночас, вона ставить нові вимоги до кваліфікації працівників, які мають володіти навичками роботи зі спеціалізованим програмним забезпеченням [58].

Майбутнє розпорядчого документа вбачається у подальшій інтеграції з технологіями блокчейн для гарантування абсолютної незмінності підписаних актів. Тобто, «безпаперовий» офіс не нівелює значення розпорядчого документа, а навпаки — надає йому нових можливостей для підвищення ефективності управління [58]. В Україні процес становлення сучасної системи розпорядчої документації нерозривно пов'язаний із розробкою національних стандартів. Прийняття ДСТУ 4163:2003, а пізніше ДСТУ 4163:2020, стало важливим кроком до гармонізації вітчизняного діловодства з європейськими нормами [14]. Історичний досвід свідчить, що стабільність форми розпорядчого документа є запорукою юридичної безпеки організації. Вивчення еволюції наказів та розпоряджень дозволяє зрозуміти, як змінювалися методи лідерства та контролю протягом століть.

Сучасні дослідники підкреслюють, що розпорядчий документ пройшов шлях від сакрального акту до технологічного інструменту. Трансформація від пергаментних сувоїв до блокчейн-реєстрів не змінила головного — потреби у фіксації відповідальності за прийняте рішення. Історичний аналіз допомагає виявити тяглість традицій в оформленні документів, незважаючи на зміну політичних режимів. Розпорядча документація сьогодні залишається живим організмом, що постійно адаптується до нових викликів цифрової епохи. Кожен етап розвитку додавав документу нових ступенів захисту та

інформативності. Розуміння цієї еволюції є обов'язковим для фахівця, який прагне не просто заповнювати шаблони, а керувати документаційними потоками. Таким чином, історія розпорядчого документа є історією розвитку самої людської цивілізації та її здатності до самоорганізації [22, с.229].

Документування управлінських рішень дозволяє уникнути двозначності при трактуванні завдань та забезпечує прозорість відповідальності кожного співробітника. Розпорядчі документи є засобом координації взаємодії між різними департаментами, філіями та окремими посадовими особами. Вони виконують інформативну функцію, доводячи до відома персоналу зміст прийнятих рішень та терміни їх реалізації. Важливою ознакою розпорядчого документа є його імперативність, що вимагає безумовного виконання зафіксованих у ньому вимог [54, с.124].

Класифікація розпорядчих документів здійснюється за низкою ознак, серед яких провідною є спосіб прийняття рішення. За цією ознакою документи поділяються на ті, що видаються в умовах єдиноначальності, та акти колегіальних органів. До першої групи належать накази та розпорядження, що видаються керівником установи одноосібно. Друга група включає постанови та рішення, які приймаються шляхом голосування групою уповноважених осіб. Колегіальність забезпечує всебічний розгляд складних питань, тоді як єдиноначальність гарантує оперативність у поточному управлінні. Наступною важливою класифікаційною ознакою є термін дії документа, що дозволяє виокремити безстрокові акти та документи тимчасової дії. За змістом та функціональним призначенням розпорядчі документи поділяються на акти з основної діяльності, з адміністративно-господарських питань та з кадрових питань [54, с.124].

Накази з основної діяльності стосуються стратегічних напрямів роботи, реорганізації, затвердження інструкцій чи планів розвитку. Адміністративно-господарські розпорядження регулюють питання експлуатації будівель, закупівель матеріальних цінностей та внутрішнього режиму роботи. Кадрові накази фіксують рух персоналу, включаючи прийняття на роботу, звільнення,

переведення та надання відпусток. Окремо виділяють класифікацію за юридичною силою, де розрізняють первинні розпорядчі акти та документи, що видаються на виконання актів вищого рівня. За сферою поширення розпорядчі документи можуть бути загальними, що стосуються всієї організації, або спеціальними, спрямованими на окремі підрозділи. Важливо враховувати класифікацію за формою викладу тексту, яка може бути вільною або уніфікованою згідно з державними стандартами [54, с.125].

За способом тиражування документи можуть бути як традиційними паперовими, так і електронними, підписаними за допомогою електронного підпису. Розподіл документів за рівнем складності передбачає виокремлення простих розпоряджень та складних наказів, що містять констатуючу та розпорядчу частини. Класифікація за терміновістю виконання допомагає розділити завдання на операційні, термінові та надзвичайні. За ступенем гласності розпорядчі акти можуть бути загальнодоступними, для службового користування або секретними. Кожна з наведених категорій має свої особливості оформлення, зберігання та терміни архівної обробки. Систематизація розпорядчих документів сприяє оптимізації документообігу та прискоренню пошуку необхідної інформації в архіві установи [54, с.125].

Використання класифікаційних схем дозволяє автоматизувати процеси реєстрації та контролю за виконанням управлінських рішень. Чітке розмежування типів документів запобігає дублюванню функцій та конфлікту повноважень між різними ланками управління. Роль розпорядчих документів як інструменту управління посилюється їх здатністю фіксувати історію розвитку організації та логіку прийняття стратегічних рішень. Вони слугують юридичним захистом інтересів підприємства у разі виникнення спорів з контролюючими органами або контрагентами. Якісно складений розпорядчий документ мінімізує ризики помилок персоналу через нечітке формулювання завдань.

В умовах цифровізації класифікація стає основою для побудови систем електронного документообігу, де кожен тип документа має свій маршрут.

Розпорядчі документи інтегрують у собі правові, адміністративні та комунікаційні аспекти життєдіяльності організації. Вони є відображенням культури управління та професіоналізму управлінського апарату. Процес класифікації допомагає встановити чіткі терміни зберігання для кожного виду наказів та розпоряджень згідно з чинним законодавством. Вивчення понятійного апарату дозволяє уникнути плутанини між розпорядчими, організаційними та інформаційно-довідковими документами. Якщо організаційні документи (статути, положення) встановлюють «правила гри», то розпорядчі — запускають конкретні механізми їх реалізації [58].

Розпорядчий акт завжди спрямований на зміну або припинення певних правовідносин всередині системи. Безперервність управлінського циклу забезпечується постійною генерацією розпорядчих документів, що реагують на зовнішні та внутрішні зміни. У сучасних умовах розпорядчі документи стають більш гнучкими, проте зберігають свою формальну структуру та обов'язкові реквізити. Дотримання вимог ДСТУ при їх створенні гарантує юридичну значущість та автентичність управлінської інформації [13]. Ефективність інструменту розпорядчої документації оцінюється швидкістю проходження документа від підпису до кінцевого виконавця. Аналіз класифікаційних груп дозволяє виявити найбільш завантажені напрями діяльності організації.

Підсумовуючи, необхідно зазначити, що розпорядчі документи є фундаментом легітимного управління, що трансформує волю керівництва у реальні результати. Розуміння їх сутності та видів є критично важливим для фахівців з документознавства та менеджменту. Отже, класифікація виступає не лише науковим методом, а й практичним інструментом організації ефективної роботи з документами. Вдале поєднання теоретичних засад документування з практичними потребами управління забезпечує стабільність будь-якої організаційної структури.

1.2. Нормативно-правова база та державні стандарти оформлення розпорядчої документації

Нормативно-правове регулювання документування управлінських рішень в Україні ґрунтується на багаторівневій системі актів, що забезпечують єдині підходи до створення та обробки розпорядчої документації. Фундаментом цієї системи є Конституція України, яка визначає повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування щодо видання нормативно-правових актів [20]. Процес формування нормативно-правового фундаменту для розпорядчих документів у незалежній Україні розпочався з необхідності відходу від застарілих радянських стандартів та створення власної національної системи діловодства. Першим фундаментальним кроком на цьому шляху стало прийняття у 1991 році Закону України «Про мови в Українській РСР» (втратив чинність з 10 серпня 2012 року), який закріпив статус української мови як мови діловодства та документації [44]. Важливою віхою 1990-х років було впровадження перших тимчасових інструкцій, які намагалися адаптувати класичне адміністрування до ринкових умов господарювання.

Однак справжня систематизація розпорядчої діяльності почалася з Постанови Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року № 1153, яка затвердила Примірну інструкцію з діловодства 37. Цей документ став першим комплексним регулятором, що визначив чіткий порядок підготовки наказів та розпоряджень для органів виконавчої влади. Паралельно з цим велася робота над створенням перших національних стандартів, що мали уніфікувати склад реквізитів. У 2003 році було введено в дію згадуваний у підрозділі 1.1. ДСТУ 4163-2003, встановивши вимоги до оформлення 32-х основних реквізитів. Маємо наголосити, що обидва документи втратили чинність на сьогодні [13].

Аналіз еволюції вимог свідчить, що кожен наступний нормативний акт прагнув спростити структуру документа, одночасно посилюючи його інформативність. У ранніх інструкціях 90-х років велика увага приділялася

технічним аспектам друку на друкарських машинках, що з часом втратило актуальність. З прийняттям Постанови КМУ від 30 листопада 2011 року № 1242 вимоги до розпорядчих документів стали більш гнучкими, враховуючи активне впровадження комп'ютерної техніки [37]. Змінювався підхід до візування документів: від обов'язкового збору паперових підписів до поступового впровадження електронних погоджень. Трансформація вимог також торкнулася мовного етикету, де відбувся перехід до більш лаконічних та чітких формулювань у розпорядчій частині. У 2018 році Типова інструкція № 1242 була замінена сучасною Постановою КМУ № 55, яка вперше на нормативному рівні детально прописала процедури електронного документообігу [30]. Це стало сигналом до остаточної легітимізації цифрових копій розпорядчих актів та електронних реєстрів.

Особливий інтерес викликає порівняння стандартів ДСТУ 4163-2003 [13] та чинного на сьогодні ДСТУ 4163:2020 [14]. Новий стандарт 2020 року кардинально змінив підхід до написання прізвищ у підписах та відмітках про погодження, запровадивши написання прізвища великими літерами. Також було оновлено вимоги до шрифтів, де пріоритет отримали гарнітури, що легко зчитуються як людиною, так і системами оптичного розпізнавання тексту. Розширення нормативної бази відбувалося синхронно із прийняттям законів про електронні довірчі послуги, що дозволило замінити фізичну печатку на КЕП [14]. Важливо підкреслити, що вимоги до змісту наказів стали більш жорсткими в аспекті обґрунтування управлінських рішень, а розпорядчий документ без преамбули з посиланням на нормативний акт вважається юридично вразливим. Змінилася і методологія контролю: якщо раніше це була окрема карткова картотека, то тепер це інтегрована функція СЕД, регламентована сучасними правилами. Поступово нормативна база відійшла від суворої регламентації розташування кожного знака до акценту на автентичності та цілісності даних. У сучасних умовах вимоги до розпорядчої документації орієнтовані на сумісність форматів між різними державними

установами. Це забезпечує можливість безпаперового обміну документами через систему СЕВ ОБВ.

Нормативне регулювання сьогодні охоплює не лише створення, а й життєвий цикл документа, включаючи його передачу на архівне зберігання в електронній формі. Роль державних стандартів змістилася з контролю за формою на забезпечення юридичної сили документа у судовому порядку. Історія розвитку нормативної бази в Україні демонструє прагнення до побудови сервісної держави, де кожен розпорядчий акт є прозорим і зрозумілим. Аналізуючи минулі етапи, ми бачимо, як поступово зникали рудименти радянської бюрократії, поступаючись місцем європейським принципам належного врядування.

На нашу думку, сучасний фахівець має розуміти, що кожен реквізит у ДСТУ 4163:2020 — це результат багаторічної апробації та юридичної практики. Відмова від надмірної деталізації на користь функціональності дозволила зробити розпорядчі документи більш динамічними [1, с.234]. Сьогодні нормативна база продовжує адаптуватися до викликів воєнного часу, впроваджуючи спрощені процедури документування у надзвичайних ситуаціях. Це доводить, що розпорядчий документ є не застиглою формою, а живим інструментом, що розвивається разом із державою. Підсумовуючи історичний розвиток нормативного регулювання, можна стверджувати, що Україна пройшла шлях від хаотичного діловодства до створення високотехнологічної системи стандартів. Ці стандарти сьогодні є фундаментом для впровадження ІІІ та автоматизованих систем прийняття рішень [57]. Таким чином, аналіз змін нормативних вимог дозволяє глибше зрозуміти логіку сучасного документування управлінських рішень. Це забезпечує підготовку фахівців, здатних працювати у складному правовому полі сучасної України.

Закон України «Про центральні органи виконавчої влади» [50] та Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [43] деталізують правові засади видання наказів, розпоряджень та рішень. Ключове значення для сфери

документознавства має Цивільний кодекс України, який регламентує правосуб'єктність юридичних осіб та їхнє право на прийняття управлінських рішень [55]. Важливу роль відіграє Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», який легітимізує цифрові форми розпорядчих актів [33]. Також основоположним є Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», що регулює використання КЕП при підписанні наказів [34]. Правовий статус розпорядчого документа визначається його відповідністю чинному законодавству, що виключає можливість видання актів, які суперечать нормам вищої юридичної сили.

Центральне місце у методичному забезпеченні діловодства посідає Типова інструкція з діловодства в контрольних органах, установах, організаціях, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України № 55 [9]. Цей документ встановлює загальні вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами незалежно від способу фіксації інформації. Постанова № 55 регламентує особливості підготовки наказів з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та кадрових питань [9]. Важливим регулятором є також Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджені наказом Міністерства юстиції України № 1000/5 [30]. Ці Правила визначають порядок підготовки проєкту розпорядчого документа, його погодження, підписання та реєстрації. Окрему увагу нормативна база приділяє термінам зберігання розпорядчих документів, що зафіксовані у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування. Згідно з цим Переліком, накази з основної діяльності мають тривалий або постійний термін зберігання, що підкреслює їхню історичну та управлінську цінність [30].

Технічний бік оформлення розпорядчих документів детально регламентується Національним стандартом України ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система

організаційно-розпорядчої документації [14]. Вимоги до оформлення документів». Цей стандарт є обов'язковим для всіх установ та організацій, забезпечуючи уніфікацію складу реквізитів та правил їхнього розташування. Відповідно до ДСТУ 4163:2020, розпорядчий документ повинен містити чітко визначений перелік реквізитів, що забезпечують його юридичну силу. До складу обов'язкових реквізитів належать назва установи, назва виду документа, дата, реєстраційний індекс, місце складення, заголовок до тексту, текст та підпис. Стандарт встановлює суворі вимоги до шрифтів, відступів та розміщення кожного елемента на бланку формату А4 [14].

Відмова від терміну «електронний цифровий підпис» (ЕЦП) на користь сучасних категорій електронних підписів стала наслідком масштабної реформи сфери електронних довірчих послуг в Україні. Цей процес був зумовлений необхідністю гармонізації національного законодавства з європейським регламентом eIDAS, що відкрило шлях до взаємного визнання цифрових документів. Основним нормативним актом, що закріпив ці зміни, став Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», який прийшов на зміну застарілому закону про ЕЦП [34]. У межах нової парадигми розпорядчі документи почали підписувати не просто «цифровим кодом», а кваліфікованим електронним підписом (КЕП), що має вищий ступінь захисту. Кваліфікований електронний підпис базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа та видається виключно акредитованими надавачами послуг.

Головна причина відмови від старої термінології полягала в тому, що поняття «електронний підпис» є значно ширшим і охоплює різні рівні безпеки: простий, удосконалений та кваліфікований. Для розпорядчих документів, що мають юридичну силу на рівні наказів та постанов, законодавство вимагає саме кваліфікованого рівня, який прирівнюється до власноручного підпису. Технологічна зміна полягала в тому, що КЕП забезпечує не лише цілісність документа, а й неспростовність авторства завдяки зберіганню секретного ключа на захищеному носії (токені) або у хмарному сховищі. Використання

терміну «електронний підпис» у розпорядчій діяльності дозволило уніфікувати вимоги до діловодства в умовах транскордонного співробітництва [34].

У попередній системі ЕЦП існувало багато технічних розбіжностей у форматах, що часто ускладнювало перевірку автентичності наказів між різними відомствами. Нова система запровадила єдині технічні специфікації, які зробили процес підписання розпорядчих документів прозорішим і надійнішим. КЕП містить обов'язкову мітку часу, яка фіксує точний момент підписання розпорядчого акта, що є критично важливим для набрання ним чинності. Це усунуло можливість маніпуляцій із датами виходу наказів, що іноді траплялося в умовах традиційного паперового діловодства. Перехід на електронний підпис кваліфікованого типу дозволив автоматизувати перевірку повноважень підписувача через інтеграцію з державними реєстрами. Тепер система СЕД може автоматично заблокувати підписання наказу, якщо термін дії сертифіката керівника закінчився або він був відкликаний [34].

Важливо розуміти, що заміна ЕЦП на КЕП усунула юридичні колізії, які виникали при оскарженні управлінських рішень у судах. Кваліфікований підпис забезпечує найвищий рівень довіри, оскільки процедура ідентифікації особи при його отриманні є значно суворішою. Для розпорядчої документації це означає гарантію того, що наказ був виданий саме тією посадовою особою, яка вказана в реквізитах. Сучасні вимоги до оформлення електронних документів згідно з ДСТУ 4163:2020 чітко розмежовують місце для візуального відображення підпису та власне електронні дані підпису [14]. У тексті розпорядчих документів відмітка про підписання тепер може містити QR-код, який веде до сертифіката підписувача для швидкої перевірки.

Відмова від старої моделі також сприяла розвитку мобільного підпису (MobileID), що дозволяє керівникам підписувати термінові розпорядження безпосередньо зі смартфонів [59]. Це значно підвищило оперативність управління, особливо у великих територіально розподілених організаціях. Роль документознавця в цьому процесі змістилася до адміністрування прав

доступу та моніторингу актуальності ключів посадових осіб. Таким чином, перехід від ЕЦП до сучасної системи електронних підписів став логічним кроком еволюції цифрового права в Україні. Розпорядчі документи в електронній формі стали не лише зручнішими, а й значно безпечнішими за свої паперові прототипи. Ця зміна термінології та технології відображає готовність української системи документування до глобальних інтеграційних процесів [59]. Отже, впровадження КЕП є запорукою цілісності управлінської вертикалі в цифрову епоху.

Використання герба або логотипу установи також регламентується нормами стандарту та статутними документами організації. Дата документа в розпорядчих актах оформлюється цифровим або словесно-цифровим способом, що є критичним для відліку термінів виконання завдань. Реєстраційний індекс складається з порядкового номера документа та додаткових індексів згідно з номенклатурою справ. Заголовок до тексту розпорядчого документа має бути коротким, граматично узгодженим із назвою документа та точно відображати його зміст.

Текст розпорядчого документа зазвичай складається з двох частин: констатуючої (преамбули) та розпорядчої. У констатуючій частині зазначається підстава, обґрунтування або мета видання документа з посиланням на відповідні нормативні акти. Розпорядча частина починається з ключового дієслова, яке залежить від виду документа: «НАКАЗУЮ», «ПРОПОНУЮ», «ВИРІШИВ» або «ЗОБОВ'ЯЗУЮ» [14]. Кожен пункт розпорядчої частини має містити конкретне завдання, визначати відповідального виконавця та встановлювати термін виконання. Якщо розпорядчий документ скасовує попередні акти, про це обов'язково зазначається в одному з останніх пунктів. Останній пункт документа, як правило, присвячений призначенню особи, що здійснюватиме контроль за виконанням усього рішення. Підпис посадової особи включає найменування посади, особистий підпис (або його електронний аналог), власне ім'я та

прізвище. Стандарт ДСТУ 4163:2020 також визначає правила оформлення відмітки про погодження (візи) та відмітки про засвідчення копії [14].

Нормативне регулювання також охоплює мовне оформлення документів, яке має відповідати Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» [35]. Розпорядчі документи складаються виключно державною мовою, що є обов'язковою умовою їх легітимності та офіційності. Дотримання лексичних, граматичних та стилістичних норм офіційно-ділового стилю є вимогою не лише лінгвістики, а й правової точності. Використання застарілих термінів або неофіційних скорочень у текстах наказів є неприпустимим згідно з правилами документування. Уніфікація мовних зворотів у розпорядчій частині дозволяє автоматизувати процес обробки документів у системах СЕД.

Важливим аспектом є також вимоги до бланків, які можуть бути як загальними, так і спеціальними для конкретних видів документів. Бланки виготовляються друкарським способом або за допомогою комп'ютерної техніки з дотриманням меж полів, визначених стандартом. В умовах цифрової трансформації державні стандарти адаптуються до вимог електронного середовища, зберігаючи принципи цілісності документа. Дотримання нормативних вимог до оформлення розпорядчої документації є показником високої правової культури керівництва організації. Відхилення від стандартів може призвести до втрати документом юридичної сили, що тягне за собою ризики при перевірках або судових спорах [33].

Правильне оформлення реквізитів забезпечує швидку ідентифікацію документа та його автоматизований пошук у базах даних. Нормативно-правова база постійно вдосконалюється, реагуючи на зміни в технологіях та державному управлінні. Фахівці з діловодства зобов'язані постійно моніторити оновлення стандартів та інструкцій для забезпечення актуальності внутрішніх процесів організації. Знання нормативної бази дозволяє розробляти ефективні локальні інструкції з діловодства, що враховують специфіку конкретної установи. Система державних стандартів є

інструментом захисту інформаційного суверенітету та забезпечення прозорості адміністративних процесів. Розпорядчий документ, оформлений згідно з усіма правилами, стає надійним засобом комунікації між суб'єктом та об'єктом управління [59].

Вивчення цих вимог є обов'язковим етапом підготовки бакалаврської роботи, оскільки вони становлять методологічну основу дослідження. Кожен реквізит, визначений ДСТУ, має свою логіку та функціональне навантаження, перевірене десятиліттями управлінської практики. Отже, нормативно-правове регулювання є гарантом стабільності та правомірності діяльності будь-якої організації в Україні. Таким чином, симбіоз юридичних норм та технічних стандартів створює цілісну систему документування управлінських рішень.

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ РОБОТИ ІЗ РОЗПОРЯДЧИМИ ДОКУМЕНТАМИ (НА ПРИКЛАДІ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ)

2.1. Особливості підготовки та видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру

Державна установа «Урядовий контактний центр» (далі — Центр) функціонує як потужний інформаційно-аналітичний хаб, що забезпечує оперативний розгляд звернень громадян до органів виконавчої влади [51]. Ефективність такої масштабної діяльності безпосередньо залежить від чітко налагодженої системи документування управлінської інформації. Державна установа «Урядовий контактний центр» є важливим елементом системи взаємодії між громадянами та органами виконавчої влади України. Історія установи пов'язана з необхідністю забезпечення ефективного механізму комунікації між державою та суспільством [51]. Передумовою її формування стало зростання кількості звернень громадян до органів державної влади. Виникла потреба у створенні спеціалізованої структури, яка б централізовано приймала та опрацьовувала такі звернення. Саме з цією метою було започатковано державний контактний сервіс для громадян.

Офіційною датою створення установи вважається 27 травня 2009 року, коли Кабінет Міністрів України ухвалив розпорядження №579-р про утворення відповідної установи [29]. Первісна назва новоствореної структури була «Соціальний контактний центр». На початковому етапі діяльності центр підпорядковувався Міністерству праці та соціальної політики України. Основним завданням установи було оперативне реагування на звернення громадян та підприємств. Центр мав забезпечувати можливість швидкого отримання інформації про діяльність органів виконавчої влади. Важливим етапом розвитку установи стала її реорганізація у 2010 році. У липні 2010 року центр було передано до сфери управління Секретаріату Кабінету Міністрів

України. Після цього установа отримала сучасну назву — Державна установа «Урядовий контактний центр» [51].

Зміна назви відображала розширення функцій та завдань організації. Установа почала працювати не лише з соціальними питаннями, а й із широким колом звернень громадян. Відтоді Центр став центральною ланкою системи урядових комунікацій із населенням. Діяльність Центру базується на нормах Конституції України та чинного законодавства. Важливе місце серед правових основ його роботи посідає Закон України «Про звернення громадян» [42]. Також діяльність установи регламентується законами у сфері інформаційної діяльності та захисту персональних даних. Із часом центр перетворився на сучасну інформаційно-комунікаційну платформу державного рівня. Одним із головних інструментів його діяльності стала урядова телефонна «гаряча лінія». Ця лінія функціонує за коротким номером 1545 [51]. Завдяки цьому сервісу громадяни можуть звертатися до органів влади з будь-яких актуальних питань.

Центр забезпечує цілодобове приймання звернень з усіх регіонів України. Крім того, можливість звернення мають і громадяни, які перебувають за кордоном. Важливим етапом модернізації діяльності Центру стало впровадження електронних каналів зв'язку. Починаючи з 2012 року громадяни отримали можливість надсилати електронні звернення через Інтернет, що уможливило розвиток напряму цифровізації державного управління. Звернення громадян почали реєструватися в автоматизованій системі опрацювання. Дана система дозволила значно підвищити швидкість обробки інформації, крім того, вона забезпечила можливість контролю за виконанням звернень. Працівники центру здійснюють попередній аналіз і класифікацію отриманих повідомлень. Після цього звернення передаються до відповідних органів виконавчої влади для розгляду [51].

Центр також контролює терміни та якість підготовки відповідей заявникам. Важливою складовою діяльності установи є підготовка аналітичних матеріалів для урядових структур. Такі матеріали допомагають

виявляти найбільш актуальні соціальні проблеми. Завдяки цьому уряд може оперативніше реагувати на потреби населення. У процесі розвитку центр постійно впроваджує сучасні інформаційно-комунікаційні технології. Отже, Урядовий контактний центр пройшов шлях від невеликої служби підтримки до ключового державного інструменту комунікації з громадянами. Ключову роль у цьому процесі відіграє Відділ документального забезпечення, який є центральною ланкою в управлінні інформаційними потоками підприємства. Робота з розпорядчими документами в межах цього структурного підрозділу є пріоритетним напрямом, оскільки саме вони фіксують управлінські рішення керівництва [51].

Підготовка розпорядчих документів у структурних підрозділах Державної установи «Урядовий контактний центр» є важливою складовою процесу документування управлінських рішень. Аналізовані нами документи забезпечують організацію діяльності установи та координацію роботи її структурних підрозділів. За теорією, «основною метою розпорядчих документів є офіційне закріплення управлінських рішень керівництва установи» [27, с.234]. Урядовий контактний центр функціонує як державна установа, створена для оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян. До основних реквізитів розпорядчого документа належать назва установи, дата, номер документа, заголовок до тексту та підпис керівника. Текст документа повинен бути чітким, логічним та відповідати вимогам офіційно-ділового стилю.

У розпорядчих документах зазвичай викладаються конкретні завдання, строки їх виконання та відповідальні особи. Це дозволяє забезпечити належну організацію роботи установи. Після підготовки проєкту документа він погоджується з відповідними структурними підрозділами. Етап погодження є важливою складовою процесу видання розпорядчих документів. Він дозволяє врахувати зауваження та пропозиції різних підрозділів установи. У разі необхідності проєкт документа доопрацьовується [27, с. 189]. Після погодження документ подається на підпис керівнику установи або іншій

уповноваженій посадовій особі. Саме підпис керівника надає документу юридичної сили. Після підписання документ реєструється у встановленому порядку. Реєстрацію розпорядчих документів здійснює Відділ документаційного забезпечення. Реєстрація передбачає присвоєння документу реєстраційного номера та внесення інформації до відповідних реєстраційних форм. Це забезпечує належний облік управлінських документів та можливість контролю за їх виконанням. У сучасних умовах реєстрація документів часто здійснюється із застосуванням електронних систем документообігу [14].

Після реєстрації документ доводиться до відома виконавців. Працівники відділу документаційного забезпечення забезпечують розсилання документів відповідним структурним підрозділам. Це може здійснюватися як у паперовій, так і в електронній формі. Важливим етапом є контроль за виконанням розпорядчих документів. Контроль дозволяє забезпечити своєчасне та повне виконання поставлених завдань. У межах діяльності Урядового контактного центру розпорядчі документи відіграють важливу роль у забезпеченні ефективного функціонування установи [51]. Вони регламентують діяльність працівників та визначають порядок виконання службових обов'язків. Завдяки таким документам забезпечується чітка організація роботи структурних підрозділів Центру. Особливо важливою є їх роль у процесі організації роботи з зверненнями громадян. Адже саме через систему управлінських рішень забезпечується ефективна взаємодія державних органів з громадськістю.

У межах діяльності Центру управлінські рішення приймаються з різних питань організації роботи установи. Для їх реалізації використовуються накази, розпорядження, доручення та інші організаційно-розпорядчі документи. Кожен із таких документів має визначену структуру та порядок підготовки. Процес створення розпорядчих документів відбувається відповідно до чинних нормативно-правових актів з діловодства. Особливості підготовки таких документів у Центрі визначаються специфікою його діяльності [51]. Оскільки основним напрямом роботи установи є опрацювання

звернень громадян, управлінські рішення часто пов'язані з організацією цього процесу. Вони можуть стосуватися розподілу обов'язків між структурними підрозділами, встановлення порядку взаємодії з органами виконавчої влади або вдосконалення інформаційних систем. Підготовка відповідних документів потребує чіткої організації документообігу. Саме тому значна роль у цьому процесі належить Відділу документаційного забезпечення.

Працівники підрозділу здійснюють методичне керівництво організацією діловодства в установі, забезпечуючи правильність оформлення управлінських документів відповідно до встановлених стандартів. Крім того, відділ координує роботу структурних підрозділів щодо підготовки проєктів розпорядчих документів, що сприяє уніфікації документів та забезпечує єдині підходи до їх оформлення. Підготовка розпорядчого документа розпочинається з формування управлінської ініціативи. Ініціатором може бути керівник установи або керівник структурного підрозділу. Ініціатор визначає зміст управлінського рішення та формулює пропозиції щодо його реалізації, після цього розпочинається підготовка проєкту документа [51].

У процесі підготовки проєкту документа враховуються вимоги нормативних актів у сфері діловодства. Особлива увага приділяється правильності формулювання тексту документа. Текст розпорядчого документа має бути чітким, лаконічним і зрозумілим для виконавців. Він повинен містити конкретні завдання та строки їх виконання. Також у документі визначаються відповідальні особи або структурні підрозділи. Важливою особливістю підготовки розпорядчих документів є їх погодження. Погодження здійснюється з тими структурними підрозділами, яких стосується зміст документа. Це дозволяє врахувати специфіку діяльності кожного підрозділу, унаслідок чого формується узгоджене управлінське рішення [51].

Після завершення погодження документ подається на підпис керівнику установи. Саме підпис керівника надає документу офіційного статусу. Після підписання документ передається до Відділу документаційного забезпечення для реєстрації. Реєстрація є обов'язковою процедурою обліку управлінських

документів. У процесі реєстрації документу присвоюється реєстраційний номер [51]. Відомості про документ вносяться до спеціальних реєстраційних форм або електронних систем, надалі здійснюється облік і пошук документів у подальшій роботі. Реєстрація також забезпечує контроль за виконанням документів. Після реєстрації документ доводиться до відома виконавців шляхом розсилання документа відповідним структурним підрозділам. У сучасних умовах значна частина документів передається в електронному вигляді [51]. Використання електронних систем документообігу сприяє підвищенню оперативності роботи.

Важливим елементом роботи з розпорядчими документами є контроль їх виконання. Контроль дозволяє перевірити своєчасність виконання поставлених завдань. У межах діяльності Центру контроль ведеться відповідальними працівниками [51]. Відділ документаційного забезпечення координує цей процес. Контроль виконання документів передбачає відстеження строків виконання доручень. У випадку необхідності виконавцям можуть надсилатися нагадування щодо виконання завдань. Це сприяє підвищенню дисципліни виконання управлінських рішень. Крім того, контроль дозволяє оцінити ефективність діяльності структурних підрозділів. Особливістю роботи з розпорядчими документами в Урядовому контактному центрі є використання сучасних інформаційних технологій. Значна частина документів створюється та обробляється за допомогою електронних систем, що дозволяє прискорити процес підготовки документів. Також це сприяє зменшенню кількості паперових документів [51].

Електронні системи забезпечують можливість швидкого погодження документів між підрозділами. Вони також дозволяють зберігати документи в електронному архіві, що значно спрощує процес пошуку необхідної інформації. У результаті підвищується ефективність управлінської діяльності установи. Отже, підготовка розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру має низку характерних особливостей [51]. Вона передбачає чітку послідовність етапів, починаючи від

ініціювання управлінського рішення і завершуючи контролем за його виконанням. Важливу роль у цьому процесі відіграє Відділ документального забезпечення. Саме цей підрозділ забезпечує організацію документообігу та правильність оформлення управлінських документів.

Результатом ефективної організації роботи з розпорядчими документами забезпечується стабільне функціонування установи. Крім того, створюються умови для своєчасного прийняття та реалізації управлінських рішень. Це сприяє підвищенню ефективності діяльності Урядового контактного центру та якості обслуговування громадян. Видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Державної установи «Урядовий контактний центр» є важливою складовою управлінської діяльності установи. Розпорядчі документи забезпечують організацію роботи Центру, координацію діяльності його структурних підрозділів та реалізацію управлінських рішень керівництва [51].

Отже, підготовка та видання розпорядчих документів у структурних підрозділах Урядового контактного центру є складним багатоступеневим процесом. У цьому процесі важливу роль відіграє Відділ документального забезпечення, який організовує документування управлінських рішень. Саме цей підрозділ забезпечує правильність оформлення документів, їх реєстрацію та контроль виконання. Завдяки ефективній організації роботи з розпорядчими документами забезпечується стабільне функціонування установи та реалізація її основних завдань.

2.2. Організація документообігу та контроль виконання розпорядчих документів у діяльності Урядового контактного центру

Організація документообігу є важливою складовою управлінської діяльності будь-якої установи, оскільки забезпечує належне функціонування системи документування управлінських рішень. У діяльності Державної установи «Урядовий контактний центр» документообіг має особливе

значення, адже він пов'язаний із щоденним опрацюванням значної кількості звернень громадян [51]. Належна організація роботи з розпорядчими документами забезпечує ефективність управлінських процесів і сприяє оперативному реагуванню на запити суспільства. У системі управління установою розпорядчі документи відіграють роль основного інструменту реалізації управлінських рішень керівництва. Саме через такі документи визначаються завдання, напрями діяльності та порядок виконання службових обов'язків працівниками. У зв'язку з цим організація документообігу розпорядчих документів набуває особливої актуальності.

Урядовий контактний центр функціонує як інформаційно-комунікаційна структура, що забезпечує взаємодію громадян з органами виконавчої влади. Щоденна діяльність установи супроводжується значним обсягом управлінських документів. Це створює необхідність у чітко організованій системі документообігу. Ефективність управлінської діяльності значною мірою залежить від того, наскільки впорядкованим є рух документів у межах установи [51]. Як ми зазначали у підрозділі 2.1., розпорядчі документи повинні проходити всі етапи життєвого циклу, а саме: від створення до виконання та зберігання. Організація документообігу передбачає встановлення певної послідовності руху документів між структурними підрозділами. Така послідовність визначає порядок створення, погодження, реєстрації, розгляду та виконання документів. У випадку розпорядчих документів цей процес є особливо важливим, оскільки вони містять управлінські рішення, обов'язкові для виконання. Водночас на практиці організація руху таких документів може супроводжуватися певними труднощами.

Однією із основних проблем є значний обсяг інформації, що обробляється в установі. Велика кількість управлінських документів потребує чіткої системи їх обліку та розподілу між підрозділами. За відсутності належної організації документообігу можуть виникати затримки у передачі документів виконавцям. Це, у свою чергу, впливає на оперативність прийняття

управлінських рішень. У діяльності Урядового контактного центру подібні проблеми можуть ускладнювати процес опрацювання звернень громадян [29]. Іншою проблемою є необхідність узгодження розпорядчих документів між різними структурними підрозділами. У багатьох випадках управлінські рішення стосуються діяльності кількох підрозділів одночасно. Це вимагає їх погодження з відповідними посадовими особами. Такий процес може займати певний час і впливати на швидкість прийняття рішень. Водночас погодження є необхідним етапом підготовки документів, оскільки дозволяє врахувати позицію різних підрозділів.

Важливою складовою організації документообігу є реєстрація документів. Реєстрація забезпечує фіксацію факту створення або надходження документа. Вона також дозволяє здійснювати облік документів та контролювати їх рух. У разі недосконалості системи реєстрації можуть виникати труднощі з пошуком необхідної інформації [29]. Це особливо актуально для установ, діяльність яких пов'язана з великим обсягом документів. Ще однією проблемою організації документообігу є забезпечення своєчасного доведення розпорядчих документів до виконавців. Якщо документ несвоєчасно передається відповідальному підрозділу, це може призвести до затримки виконання поставлених завдань. У результаті порушуються строки реалізації управлінських рішень. Для запобігання таким ситуаціям необхідно впроваджувати ефективні механізми розподілу документів.

У діяльності Урядового контактного центру важливу роль у цьому процесі відіграє Відділ документаційного забезпечення [51]. Саме цей підрозділ відповідає за організацію руху документів в установі. Він здійснює реєстрацію документів, їх розподіл між структурними підрозділами та контроль за дотриманням правил діловодства. Належна робота цього підрозділу сприяє впорядкуванню документообігу. Разом із тим організація документообігу потребує постійного вдосконалення. Це пов'язано зі змінами у законодавстві та розвитком інформаційних технологій. У сучасних умовах

дедалі більшого значення набуває електронний документообіг. Його впровадження дозволяє значно прискорити процес обробки документів. Однак перехід до електронних систем також може супроводжуватися певними труднощами.

Зокрема, працівники установи повинні володіти необхідними навичками роботи з електронними системами. Крім того, необхідно забезпечити належний рівень технічного забезпечення. За відсутності відповідних ресурсів ефективність електронного документообігу може знижуватися, як наслідок — додаткові виклики для організації роботи з розпорядчими документами. Ще одним важливим аспектом є забезпечення збереження документів. Розпорядчі документи мають зберігатися відповідно до встановлених правил архівного зберігання. Порушення цих правил може призвести до втрати важливої управлінської інформації. Саме тому організація зберігання документів є невід'ємною частиною системи документообігу.

У діяльності Урядового контактного центру значна увага приділяється впорядкуванню роботи з документами [51]. Однак на практиці можуть виникати ситуації, коли існуючі процедури потребують удосконалення. Наприклад, іноді виникає необхідність скорочення часу погодження документів. Це особливо актуально у випадках, коли управлінські рішення мають прийматися оперативно. Також важливо забезпечити чіткий розподіл відповідальності між структурними підрозділами. Якщо відповідальність за виконання певного документа визначена недостатньо чітко, це може призвести до затримок у його виконанні. У результаті знижується ефективність управлінської діяльності.

Отже, організація документообігу розпорядчих документів у діяльності Урядового контактного центру має важливе значення для забезпечення ефективного функціонування установи. Вона передбачає чітке регламентування руху документів, їх облік, розподіл і зберігання. Разом з тим у цій сфері можуть виникати певні проблеми, пов'язані з великим обсягом документів, необхідністю їх погодження та впровадженням сучасних

інформаційних технологій. Саме тому питання вдосконалення організації документообігу залишається актуальним для діяльності установи. Особливу увагу при цьому необхідно приділяти контролю виконання розпорядчих документів. Контроль є важливим елементом системи управління, який забезпечує реалізацію прийнятих рішень. Ефективна організація контролю дозволяє своєчасно виявляти проблеми у виконанні завдань.

Контроль виконання розпорядчих документів є невід'ємною складовою управлінської діяльності будь-якої установи. У діяльності Державної установи «Урядовий контактний центр» цей процес має особливе значення, оскільки забезпечує реалізацію управлінських рішень керівництва [51]. Розпорядчі документи визначають конкретні завдання для структурних підрозділів та окремих працівників. Тому їх своєчасне та повне виконання є важливою умовою ефективного функціонування установи. Контроль виконання документів дозволяє забезпечити належну організацію управлінської роботи.

У системі управління установою контроль — механізм перевірки реалізації прийнятих рішень. Він спрямований на забезпечення дотримання встановлених строків та вимог документів. У процесі контролю перевіряється не лише факт виконання завдань, а й якість їх реалізації. Завдяки цьому керівництво установи має можливість оцінювати ефективність діяльності структурних підрозділів. У діяльності Урядового контактного центру контроль виконання документів має системний характер [51]. Організація контролю виконання розпорядчих документів здійснюється відповідно до вимог нормативних актів з діловодства. Ці акти визначають основні правила ведення контролю за документами. Вони регламентують порядок постановки документів на контроль, їх облік та зняття з контролю. Дотримання цих правил забезпечує належну організацію роботи з управлінськими документами.

Контроль виконання розпорядчих документів розпочинається з моменту їх реєстрації. Після реєстрації документ може бути поставлений на контроль. Рішення про постановку документа на контроль приймається

керівництвом установи або відповідальними посадовими особами. Найчастіше на контроль ставляться документи, що містять важливі управлінські завдання. Також контролю підлягають документи з визначеними строками виконання. Після постановки документа на контроль інформація про нього вноситься до відповідних реєстраційних форм. У цих формах фіксуються основні відомості про документ. Зокрема, зазначається його номер, дата, зміст та виконавці. Також фіксуються строки виконання поставлених завдань. Це дозволяє відстежувати процес виконання документів [29].

Сучасні інформаційні технології відіграють важливу роль у здійсненні контролю. У багатьох установах, зокрема й в Урядовому контактному центрі, використовуються електронні системи документообігу [51]. Такі системи дозволяють автоматизувати процес контролю виконання документів. Вони забезпечують швидкий доступ до інформації про стан виконання завдань. Однією із переваг електронних систем є можливість автоматичного нагадування про строки виконання документів. Це допомагає уникнути пропуску встановлених термінів. Крім того, система дозволяє керівництву отримувати оперативну інформацію про стан виконання документів. Завдяки цьому підвищується ефективність управління.

У процесі контролю важливе значення має взаємодія між структурними підрозділами. Виконавці документів повинні своєчасно інформувати про стан виконання завдань. У разі виникнення труднощів вони можуть звертатися до керівництва за додатковими роз'ясненнями. Така взаємодія сприяє більш ефективному виконанню управлінських рішень. Важливим етапом контролю є перевірка результатів виконання документа. Після завершення виконання виконавець подає відповідну інформацію про результати роботи. Ця інформація може оформлюватися у вигляді службової записки або звіту. Після перевірки документ може бути знятий з контролю [29].

Зняття документа з контролю здійснюється після підтвердження його повного виконання. Це рішення приймається керівником або відповідальною посадовою особою. Після цього відповідна відмітка вноситься до

реєстраційних форм. Такий порядок забезпечує завершеність процесу контролю. Разом із тим у процесі контролю можуть виникати певні проблеми. Однією з них є несвоєчасне інформування про виконання завдань. Якщо виконавці не повідомляють про результати своєї роботи, це ускладнює процес контролю. У результаті керівництво не має повної інформації про стан виконання документів.

Іншою проблемою може бути перевантаженість працівників великою кількістю документів. У таких умовах контроль виконання завдань може бути більш складним. Це особливо актуально для установ, діяльність яких пов'язана з великим обсягом інформації. Урядовий контактний центр належить саме до таких установ. Ще одним викликом є необхідність координації роботи різних структурних підрозділів. Деякі розпорядчі документи передбачають виконання завдань кількома підрозділами одночасно. У такому випадку необхідно забезпечити узгодженість їх дій. Це потребує ефективної системи контролю та координації. Для підвищення ефективності контролю необхідно постійно вдосконалювати організацію роботи з документами. Одним із напрямів такого вдосконалення є розширення використання електронних систем. Це дозволяє значно спростити процес відстеження виконання документів. Крім того, електронні системи забезпечують прозорість управлінських процесів [29].

Важливою умовою ефективного контролю є також підвищення рівня відповідальності працівників. Виконавці повинні усвідомлювати значення своєчасного виконання завдань. Це сприяє формуванню належної виконавської дисципліни. У результаті підвищується ефективність діяльності установи. Отже, контроль виконання розпорядчих документів є важливим елементом системи управління в Урядовому контактному центрі. Він забезпечує реалізацію управлінських рішень та сприяє підвищенню ефективності роботи установи. Організація такого контролю передбачає використання різних методів та інструментів. Особливу роль у цьому процесі відіграє Відділ документаційного забезпечення.

Завдяки ефективному контролю забезпечується своєчасне виконання поставлених завдань. Це сприяє підвищенню якості управлінської діяльності. Крім того, контроль дозволяє своєчасно виявляти проблеми у роботі структурних підрозділів. Таким чином, система контролю виконання розпорядчих документів є важливим інструментом забезпечення ефективного функціонування Урядового контактного центру.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ РОЗПОРЯДЧИМИ ДОКУМЕНТАМИ У СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛАХ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

3.1. Удосконалення системи внутрішнього електронного документообігу для автоматизації роботи з розпорядчою документацією

Початок повномасштабної війни в Україні суттєво ускладнив функціонування державних установ та організацію їхньої внутрішньої роботи. В умовах воєнного стану державні органи змушені працювати в середовищі постійних ризиків та загроз для інформаційної інфраструктури. Особливо це стосується установ, діяльність яких пов'язана з оперативним реагуванням на звернення громадян. Як ми неодноразово наголошували у попередніх підрозділах, значна частина роботи Центру пов'язана з підготовкою, обробкою та передаванням розпорядчих документів [51]. Ефективність такої роботи безпосередньо залежить від функціонування системи внутрішнього електронного документообігу.

Проте сучасні умови воєнного стану створюють низку серйозних викликів для стабільної роботи інформаційних систем. Одним із найсуттєвіших факторів є регулярні ракетні та дринові обстріли енергетичної інфраструктури України. Атаки призводять до пошкодження об'єктів енергосистеми та перебоїв у постачанні електроенергії. Унаслідок цього значна частина населення та організацій періодично залишається без електрики. Відсутність електропостачання безпосередньо впливає на можливість використання комп'ютерної техніки. У таких умовах робота з електронними документами значно ускладнюється. Працівники установ змушені переривати виконання службових завдань через технічні обмеження.

Крім того, перебої з електроенергією спричиняють нестабільну роботу мережевого обладнання. Це, у свою чергу, негативно впливає на доступ до інформаційних ресурсів. Ще одним серйозним викликом є нестабільність Інтернет-з'єднання. У багатьох регіонах України під час повітряних атак або

аварійних відключень електроенергії доступ до мережі Інтернет може бути відсутній протягом тривалого часу. Такі ситуації значно ускладнюють обмін електронними документами між структурними підрозділами. Особливо це відчутно для установ, що працюють у режимі постійної комунікації з іншими органами влади. У результаті виникають затримки у погодженні та виконанні управлінських рішень. Крім фізичних загроз для інфраструктури, важливим фактором є також кібернетичні ризики.

Починаючи з перших днів повномасштабного вторгнення, державні інформаційні системи України регулярно стають об'єктами кібератак, що спрямовані на порушення роботи інформаційних ресурсів або отримання доступу до службових даних. Зокрема, кібератаки можуть призводити до блокування серверів або втрати доступу до систем електронного документообігу [16, с.123]. У деяких випадках спостерігаються спроби несанкціонованого втручання в інформаційні бази даних, що створює потенційну загрозу витоку службової інформації. Особливу небезпеку становлять атаки на інформаційні системи державних установ. Втрата доступу до внутрішніх документів може суттєво ускладнити управлінську діяльність. Крім того, відновлення пошкоджених або заблокованих систем потребує значних ресурсів. З огляду на це питання кібербезпеки набуває особливого значення [16, с.45].

Урядові установи повинні постійно вдосконалювати свої інформаційні системи для протидії таким загрозам. Система внутрішнього електронного документообігу також має відповідати сучасним вимогам інформаційної безпеки. Це передбачає використання сучасних механізмів захисту даних. Також важливим є впровадження резервних каналів зберігання інформації. Умови воєнного стану вимагають забезпечення безперервності роботи інформаційних систем навіть під час надзвичайних ситуацій. Особливо актуальним є питання доступності документів для працівників, які можуть працювати дистанційно. Окрім того, під час війни значна частина державних службовців змушена виконувати свої обов'язки в умовах віддаленої роботи.

Насамперед, це пов'язано як із безпековими міркуваннями, так і з необхідністю забезпечення безперервності діяльності установ. У таких умовах традиційні підходи до організації документообігу стають менш ефективними, оскільки, паперові документи не можуть забезпечити достатню оперативність управлінських процесів. Натомість електронний документообіг дозволяє значно пришвидшити обробку службової інформації. Проте для цього відповідна система повинна бути технічно надійною та стабільною, функціонувати навіть за умов обмежених технічних ресурсів. Система повинна підтримувати можливість швидкого відновлення доступу після технічних збоїв, важливим є забезпечення автоматичного резервного копіювання документів [60]. Це дозволяє уникнути втрати важливої інформації у разі технічних проблем.

Крім того, система має бути адаптованою до роботи в умовах нестабільного Інтернет-з'єднання. Для цього доцільно передбачити можливість тимчасової роботи в автономному режимі. Після відновлення доступу до мережі дані повинні автоматично синхронізуватися з центральною базою. Такі функції значно підвищують надійність системи електронного документообігу. Для Центру питання стабільної роботи інформаційних систем має особливе значення, бо Центр щоденно опрацьовує значну кількість звернень громадян [51]. На основі таких звернень формуються відповідні службові документи та доручення, їх своєчасна обробка має важливе значення для ефективної взаємодії з органами державної влади. Будь-які затримки у роботі системи документообігу можуть негативно вплинути на швидкість реагування на звернення громадян. Тому забезпечення стабільності функціонування цієї системи є одним із ключових завдань.

У сучасних умовах особливо важливою стає автоматизація процесів роботи із розпорядчими документами. Автоматизація дозволяє зменшити залежність від людського фактора. Крім того, вона сприяє підвищенню точності обробки інформації. Автоматизовані модулі можуть виконувати частину операцій без безпосереднього втручання працівників. Це значно

скорочує час підготовки та погодження документів [17, с.78]. Разом із тим ефективність автоматизації залежить від функціональних можливостей програмного забезпечення. Тому існуюча система електронного документообігу потребує подальшого вдосконалення. Особливо це стосується програмних модулів, що забезпечують роботу з розпорядчою документацією. Такі модулі повинні бути максимально адаптованими до умов воєнного часу. Вони мають забезпечувати безперервність роботи навіть у складних технічних умовах.

Функціонування внутрішньої системи електронного документообігу у Центрі забезпечується сукупністю взаємопов'язаних програмних модулів, кожен з яких виконує окрему функцію в процесі створення, реєстрації, погодження та виконання розпорядчих документів [51]. Передусім варто відзначити модуль реєстрації та первинної обробки документів, який забезпечує фіксацію розпорядчого документа в електронній системі та формування його унікального реєстраційного індексу, що дозволяє здійснювати подальший контроль за рухом документа в межах установи. Зазначений модуль відіграє важливу роль у впорядкуванні документообігу, оскільки саме на цьому етапі здійснюється первинна класифікація документа відповідно до його виду, змісту та адресата.

Одночасно із процедурою реєстрації система автоматично формує електронну картку документа, у якій відображаються ключові реквізити, зокрема дата створення, автор документа, структурний підрозділ-виконавець та встановлений термін виконання. Наявність такої картки значно спрощує подальший пошук документів у базі даних, а також дозволяє систематизувати інформацію про їхній рух. Не менш важливим елементом системи є модуль маршрутизації документів, який забезпечує автоматизований розподіл розпорядчих документів між відповідними структурними підрозділами та посадовими особами. Функціонування цього модуля передбачає формування електронних маршрутів погодження, що визначають послідовність

опрацювання документа різними учасниками управлінського процесу [54, с.127].

Завдяки застосуванню алгоритмів маршрутизації система здатна автоматично спрямовувати документ до відповідальних виконавців, що суттєво скорочує час його опрацювання. Крім того, використання автоматизованих маршрутів дозволяє мінімізувати ризик втрати документа або порушення встановленої процедури його розгляду. Важливе місце у структурі системи займає модуль погодження документів, який забезпечує можливість електронного узгодження проектів розпорядчих актів між посадовими особами установи. У межах цього модуля користувачі мають змогу залишати електронні зауваження, пропозиції або коментарі щодо змісту документа. Такий механізм сприяє більш ефективній колективній роботі над текстом управлінських документів [51].

Крім того, модуль погодження забезпечує фіксацію всіх змін, внесених до документа в процесі його підготовки. Завдяки цьому система зберігає історію редагування документа, що дозволяє відстежити етапи його доопрацювання. Наступним важливим компонентом системи є модуль електронного підпису, який забезпечує юридичне підтвердження справжності електронного документа. Використання електронного підпису дозволяє здійснювати офіційне затвердження розпорядчих документів без необхідності їх паперового оформлення, що особливо актуально в умовах дистанційної роботи та обмеженого доступу до робочих місць. Застосування електронного підпису також підвищує рівень інформаційної безпеки, оскільки дозволяє ідентифікувати особу, яка здійснила підписання документа [51].

У структурі електронного документообігу важливу роль відіграє модуль контролю виконання документів, що забезпечує системний моніторинг дотримання встановлених термінів виконання розпорядчих доручень. Функціонування цього модуля передбачає автоматичне формування повідомлень для відповідальних виконавців у разі наближення кінцевого терміну виконання документа. Крім того, система може формувати аналітичні

звіти щодо стану виконання доручень. Завдяки цьому керівництво установи отримує можливість оперативно оцінювати ефективність виконання управлінських рішень. Особливої уваги заслуговує модуль пошуку та архівування документів, який забезпечує довгострокове зберігання розпорядчих документів у структурованому електронному архіві. У межах модуля здійснюється систематизація документів відповідно до встановленої номенклатури справ [51].

Наявність електронного архіву дозволяє швидко знаходити необхідні документи за різними параметрами пошуку. Зокрема, пошук може здійснюватися за реєстраційним номером, датою створення, автором документа або ключовими словами. Такі можливості значно підвищують ефективність роботи працівників із документальною інформацією [60]. Важливою складовою системи є модуль аналітики та звітності, який забезпечує формування статистичних даних щодо обсягу документообігу та ефективності виконання управлінських доручень. Завдяки програмному модулю керівництво установи отримує можливість аналізувати динаміку обробки документів. Аналітичні дані можуть використовуватися для прийняття управлінських рішень щодо оптимізації внутрішніх процесів. Водночас результати такого аналізу дозволяють виявляти вузькі місця в організації документообігу.

Суттєвим елементом системи є модуль управління доступом користувачів, який забезпечує розмежування прав доступу до службової інформації. Функціонування передбачає встановлення різних рівнів доступу для працівників залежно від їхніх посадових обов'язків. Підхід дозволяє обмежити доступ до конфіденційних документів, водночас система забезпечує можливість контролю за діями користувачів у межах інформаційного середовища [29]. Усі операції, пов'язані зі створенням або редагуванням документів, фіксуються в електронному журналі подій, що дозволяє підвищити прозорість роботи системи та запобігти несанкціонованому

втручання. Крім того, важливим компонентом електронного документообігу є модуль інтеграції з іншими інформаційними системами.

Завдяки цьому забезпечується обмін даними між різними електронними ресурсами державних установ. Інтеграційні механізми дозволяють автоматично передавати інформацію між системами без необхідності повторного введення даних, що значно зменшує навантаження на працівників. Аналіз функціонування зазначених модулів свідчить про наявність певних технічних та організаційних обмежень. Зокрема, у деяких випадках спостерігається недостатній рівень автоматизації окремих процедур погодження документів, що призводить до необхідності ручного втручання в процес маршрутизації. Також окремі модулі системи можуть функціонувати з різною швидкістю обробки інформації. Як наслідок — виникають затримки у передачі документів між користувачами, а система потребує вдосконалення механізмів резервного зберігання інформації [51].

В умовах підвищених кіберзагроз питання надійності зберігання даних набуває особливої актуальності, тому модернізація окремих програмних модулів є важливим напрямом удосконалення системи внутрішнього електронного документообігу [17, с.138]. Особливо це стосується модулів контролю виконання документів та аналітичної обробки інформації, їхнє удосконалення дозволить підвищити оперативність управлінських процесів. Тому, подальший розвиток функціональних можливостей системи сприятиме підвищенню ефективності роботи з розпорядчими документами, що забезпечить більш упорядковану організацію документообігу в Урядовий контактний центр та сприятиме підвищенню якості управлінської діяльності установи.

На нашу думку, необхідно підвищити рівень захисту інформації від несанкціонованого доступу. У цьому контексті важливим є впровадження сучасних механізмів автентифікації користувачів. Додаткові рівні захисту допомагають запобігти можливим кіберзагрозам. Не менш важливим є створення ефективної системи резервного зберігання даних. Резервні копії

документів повинні зберігатися на окремих серверах. Це дозволить відновити роботу системи у разі пошкодження основної бази даних. Крім того, доцільним є використання хмарних технологій для зберігання інформації. Такі технології дозволяють підвищити доступність даних, сприяють швидкому відновленню роботи інформаційних систем. Усе це є важливими напрямками вдосконалення внутрішнього електронного документообігу. Особливо актуальним це питання є в умовах воєнного стану.

Складна безпекова ситуація вимагає від державних установ високого рівня організаційної та технічної готовності [5, с.124]. Інформаційні системи повинні бути стійкими до різноманітних зовнішніх впливів. Це стосується як фізичних загроз для інфраструктури, так і кібернетичних атак, тому модернізація систем електронного документообігу є необхідною умовою ефективної діяльності державних установ. Для Центру це питання має стратегічне значення [51]. Удосконалення програмних модулів дозволить підвищити ефективність роботи з розпорядчими документами. Це також сприятиме покращенню внутрішньої координації між структурними підрозділами. У результаті підвищиться оперативність прийняття управлінських рішень. Крім того, модернізація системи сприятиме підвищенню рівня інформаційної безпеки. Таким чином, удосконалення системи внутрішнього електронного документообігу є важливим напрямом оптимізації роботи з розпорядчими документами. Особливо актуальним воно стає в умовах воєнного стану, коли стабільність інформаційних систем має критичне значення для функціонування державних установ.

Проведений аналіз особливостей функціонування внутрішньої системи електронного документообігу в Урядовий контактний центр засвідчує, що в умовах воєнного стану традиційні підходи до організації роботи з розпорядчими документами потребують суттєвого перегляду [51]. Сучасні безпекові виклики, зокрема нестабільність енергопостачання, перебої у роботі Інтернет-мереж та підвищена активність кіберзагроз, створюють додаткові ризики для стабільного функціонування інформаційних систем

державних установ. За таких умов ефективність управлінської діяльності значною мірою залежить від технологічної надійності та гнучкості систем електронного документообігу.

Важливим напрямом удосконалення є підвищення рівня автоматизації процесів роботи з розпорядчими документами, що дозволяє мінімізувати вплив технічних перебоїв і людського фактора на швидкість опрацювання управлінських рішень. Не менш суттєвим є забезпечення автономності окремих програмних модулів, що дає можливість підтримувати працездатність системи навіть за умов тимчасової відсутності стабільного з'єднання з мережею [16, с.178]. Поряд із цим актуальним завданням залишається підвищення рівня інформаційної безпеки, зокрема шляхом удосконалення механізмів автентифікації користувачів та резервного зберігання даних.

Комплексна модернізація функціональних модулів системи електронного документообігу сприятиме підвищенню оперативності внутрішніх управлінських процесів.

Водночас це дозволить покращити координацію взаємодії між структурними підрозділами установи. Результатом упровадження таких змін стане більш упорядкована та технологічно стійка система роботи з розпорядчими документами. Отже, подальший розвиток внутрішнього електронного документообігу виступає необхідною передумовою підвищення ефективності діяльності Урядовий контактний центр в умовах сучасних безпекових та організаційних викликів.

3.2. Шляхи підвищення якості підготовки управлінських рішень та оптимізація їхньої архівної обробки

У сучасних умовах функціонування державних установ питання підвищення якості підготовки управлінських рішень набуває особливого значення, оскільки ефективність діяльності органів влади значною мірою

залежить від обґрунтованості, своєчасності та повноти інформації, на основі якої формуються відповідні управлінські дії. Для Центру окреслена проблема є особливо актуальною, адже діяльність установи, як ми неодноразово наголошували упродовж бакалаврської роботи, безпосередньо пов'язана з опрацюванням значної кількості звернень громадян, що потребують оперативного аналізу та подальшого прийняття відповідних управлінських рішень [51]. Важливим напрямом удосконалення управлінських процесів є формування системного підходу до підготовки рішень, який передбачає комплексне використання інформаційних, організаційних та аналітичних ресурсів установи.

Удосконалення інформаційного забезпечення процесу розроблення, що передбачає створення ефективних механізмів збору, систематизації та аналізу інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських висновків — одне із ключових шляхів підвищення якості підготовки управлінських рішень. Тож, особливого значення набуває використання сучасних інформаційних технологій, які дозволяють автоматизувати процес опрацювання великих масивів даних [8]. Застосування аналітичних інструментів у системі електронного документообігу сприяє більш глибокому аналізу інформації, що міститься у службових документах. Завдяки цьому керівництво установи отримує можливість оперативно оцінювати ситуацію та приймати більш виважені рішення. Не менш важливим напрямом є підвищення рівня аналітичної роботи структурних підрозділів установи.

Ефективна аналітична діяльність дозволяє систематизувати інформацію, що надходить із різних джерел. Як наслідок — формується цілісне уявлення про проблеми, які потребують управлінського реагування. Важливу роль у процесі підготовки управлінських рішень відіграє якість інформації, що використовується під час їх розроблення [8]. Тому одним із напрямів удосконалення виступає підвищення достовірності та повноти службової інформації. Для цього необхідно запроваджувати чіткі процедури перевірки та уточнення даних, що використовуються під час

підготовки розпорядчих документів. Такі процедури дозволяють мінімізувати ризик використання неточної або неповної інформації. Ще одним важливим шляхом підвищення якості управлінських рішень є удосконалення процедур внутрішнього погодження документів. Раціонально організований процес погодження дозволяє залучати до підготовки рішень фахівців різних структурних підрозділів. Завдяки цьому управлінські рішення формуються на основі комплексного аналізу ситуації [54, с.145].

Колегіальний підхід до підготовки документів сприяє підвищенню рівня їх обґрунтованості. Водночас це дозволяє враховувати різні аспекти управлінської проблеми. Значну роль у підвищенні якості управлінських рішень відіграє професійний рівень працівників, залучених до процесу їх підготовки. Саме тому важливим напрямом удосконалення є систематичне підвищення кваліфікації державних службовців. Професійне навчання сприяє формуванню сучасних компетентностей у сфері управління та документування управлінської діяльності. Крім того, підвищення кваліфікації дозволяє працівникам опановувати нові методи аналітичної роботи. Це, своєю чергою, позитивно впливає на якість підготовки управлінських документів [54, с.189].

Важливим аспектом підвищення ефективності управлінських рішень є стандартизація процедур їхньої підготовки. Наявність чітко визначених стандартів дозволяє забезпечити єдині вимоги до структури та змісту службових документів. Такі стандарти сприяють упорядкуванню процесу підготовки управлінських матеріалів. Крім того, стандартизація дозволяє зменшити кількість технічних помилок у документах. Напрямом удосконалення виступає також розроблення типових шаблонів розпорядчих документів. Використання шаблонів значно спрощує процес підготовки аналізованого нами виду документів. Крім того, це дозволяє забезпечити єдність оформлення службових матеріалів. Застосування типових форм документів також сприяє економії робочого часу працівників [54, с.189].

Тому, працівники можуть зосередитися на змістовній частині підготовки управлінських рішень. Важливим елементом підвищення якості управлінських рішень є удосконалення системи контролю за їх підготовкою. Ефективний контроль дозволяє своєчасно виявляти недоліки у процесі підготовки документів, що уможливорює оперативне внесення необхідних коректив. Контрольні процедури також сприяють дотриманню встановлених термінів підготовки документів. Не менш важливим є впровадження сучасних методів планування управлінської діяльності. Рациональне планування дозволяє визначати пріоритетні напрями роботи установи, що сприяє більш ефективному розподілу ресурсів. Крім того, планування дозволяє забезпечити системність підготовки управлінських рішень [54, с.193].

У цьому контексті важливим є використання аналітичних матеріалів, підготовлених на основі узагальнення звернень громадян. Такі матеріали дозволяють виявляти найбільш актуальні проблеми для населення. На основі такого аналізу можуть формуватися управлінські рішення стратегічного характеру. Особливо важливим це є для Центру, який акумулює значний обсяг інформації щодо проблем громадян [51]. Узагальнення цієї інформації дозволяє визначати основні напрями державної політики у відповідних сферах.

Водночас аналіз звернень громадян може бути джерелом важливих управлінських висновків. Ще одним важливим шляхом підвищення якості управлінських рішень є удосконалення внутрішніх комунікацій між структурними підрозділами установи. Ефективна комунікація сприяє оперативному обміну інформацією між працівниками, що дозволяє уникнути дублювання роботи. Крім того, налагоджена взаємодія між підрозділами сприяє більш швидкому погодженню розпорядчих документів. Інструментом удосконалення управлінських процесів є впровадження сучасних цифрових технологій.

Використання електронних інформаційних систем дозволяє автоматизувати значну частину рутинних операцій, що підвищує ефективність

роботи працівників структурних підрозділів Центру [29]. Крім того, цифрові технології дозволяють швидше обробляти великі обсяги інформації. Важливим напрямом удосконалення є також підвищення прозорості управлінських процедур. Прозорість сприяє підвищенню відповідальності посадових осіб за прийняті рішення. Крім того, вона дозволяє підвищити рівень довіри до діяльності державних установ. У цьому контексті важливим є ведення електронних журналів обліку управлінських рішень. Такі журнали дозволяють відстежувати процес підготовки та реалізації управлінських документів. Завдяки цьому забезпечується більша впорядкованість управлінської діяльності.

Отже, підвищення якості підготовки управлінських рішень потребує комплексного підходу, що передбачає поєднання організаційних, інформаційних та технологічних заходів. Реалізація зазначених напрямів удосконалення дозволить підвищити ефективність управлінської діяльності. У свою чергу, це сприятиме більш результативному функціонуванню Центру та підвищенню якості реагування на звернення громадян. Оптимізація архівної обробки управлінських документів є важливим напрямом удосконалення організації документної діяльності державних установ, оскільки ефективне зберігання та систематизація службової інформації забезпечують можливість її подальшого використання у процесі управлінської діяльності [29].

Для Урядового контактного центру питання раціональної архівної обробки документів набуває особливого значення з огляду на значні обсяги інформації, що формуються в результаті опрацювання звернень громадян та підготовки відповідних управлінських документів. Оптимізація архівної обробки передбачає комплекс заходів, спрямованих на вдосконалення процедур формування, зберігання, обліку та використання документів, що мають управлінське та інформаційне значення. Одним із ключових напрямів удосконалення архівної роботи виступає систематизація документів відповідно до встановленої номенклатури справ [29].

Номенклатура справ відіграє важливу роль у впорядкуванні документального масиву установи [54, с.194]. Завдяки її використанню забезпечується логічне групування документів за змістом і функціональним призначенням.

Такий підхід дозволяє значно спростити процес подальшого пошуку необхідних матеріалів. Крім того, чітко структурована номенклатура справ сприяє підвищенню ефективності архівного обліку. Важливим елементом оптимізації архівної обробки є удосконалення процедур формування справ. Раціональне формування справ передбачає систематичне групування документів у процесі їх створення та використання, що дозволяє уникнути хаотичного накопичення документів у структурних підрозділах установи.

Крім того, правильне формування справ забезпечує їхню логічну структуру. Як наслідок, документи можуть бути легко ідентифіковані під час подальшого архівного зберігання. Особливого значення набуває дотримання встановлених вимог щодо оформлення справ. Коректне оформлення справ забезпечує можливість їх подальшого передавання до архіву установи, що також сприяє збереженню цілісності документального комплексу [60]. Одним із важливих напрямів оптимізації архівної обробки є впровадження електронних систем архівного обліку. Використання таких систем дозволяє автоматизувати значну частину процедур, пов'язаних із реєстрацією та зберіганням документів. Завдяки цьому підвищується точність архівного обліку. Крім того, електронні системи дозволяють швидше знаходити необхідні документи у фондах установи, що суттєво скорочує час, необхідний для виконання запитів щодо архівної інформації.

Важливим напрямом удосконалення архівної роботи є створення електронного архіву документів. Електронний архів дозволяє забезпечити довготривале зберігання інформації у цифровому форматі [60]. Такий підхід значно підвищує доступність документів. Крім того, цифрове зберігання документів сприяє зменшенню обсягів паперових архівів. Це, своєю чергою, дозволяє оптимізувати використання архівних приміщень.

Важливим елементом оптимізації архівної обробки є забезпечення належних умов зберігання документів. Дотримання відповідного температурного та вологісного режиму є необхідною умовою збереження паперових документів. Порушення цих умов може призвести до поступового руйнування документальних носіїв. Тому організація належних умов зберігання виступає важливим завданням архівної роботи [30]. Водночас цифрові архіви потребують забезпечення відповідних умов інформаційної безпеки.

Зокрема, важливим є створення систем резервного копіювання архівних даних через системи, що дозволяють запобігти втраті інформації у разі технічних збоїв. Резервні копії дозволяють відновити доступ до архівних матеріалів у разі пошкодження основних інформаційних ресурсів. Важливим напрямом оптимізації архівної обробки є впровадження сучасних методів індексації документів. Індексція дозволяє систематизувати документи за різними параметрами. Завдяки цьому значно спрощується процес пошуку інформації. Використання індексів сприяє більш ефективному управлінню архівними фондами.

Ще одним напрямом удосконалення архівної роботи є цифровізація паперових документів [30]. Оцифрування документів дозволяє створити електронні копії архівних матеріалів. Такі копії можуть використовуватися для оперативної роботи з інформацією. При цьому оригінали документів залишаються у фондах архіву, що дозволяє зменшити фізичне навантаження на паперові документи. У результаті підвищується тривалість їхнього зберігання. Важливим аспектом оптимізації архівної обробки є удосконалення системи експертизи цінності документів. Експертиза цінності дозволяє визначити строки зберігання документів.

Завдяки цьому забезпечується раціональне формування архівних фондів. Документи, що втратили практичне значення, можуть бути своєчасно вилучені з архіву [30]. Це дозволяє уникнути надмірного накопичення документальних матеріалів. Експертиза цінності сприяє відбору документів, що мають історичне або правове значення. Такі документи підлягають

довгостроковому зберіганню. Важливим напрямом оптимізації архівної роботи є удосконалення системи доступу до архівних матеріалів. Раціонально організований доступ дозволяє забезпечити оперативне використання документів у службовій діяльності. Водночас необхідно забезпечити належний рівень захисту службової інформації. Для цього доцільно використовувати механізми розмежування доступу до архівних ресурсів, що дозволяє обмежити доступ до конфіденційних документів [30].

Система доступу повинна передбачати фіксацію всіх операцій із архівними матеріалами. Такий підхід сприяє підвищенню рівня контролю за використанням документів. Важливим напрямом оптимізації архівної обробки є підвищення професійної підготовки працівників, які здійснюють архівну діяльність. Кваліфіковані фахівці здатні більш ефективно організувати процеси зберігання та систематизації документів. Підвищення кваліфікації сприяє впровадженню сучасних методів архівної роботи. Професійний розвиток працівників дозволяє адаптувати архівну діяльність до нових технологічних умов. Особливо це актуально в умовах цифровізації документних процесів [3]. Важливим аспектом оптимізації архівної роботи є удосконалення взаємодії між архівними підрозділами та іншими структурними підрозділами установи. Така взаємодія сприяє більш ефективному передаванню документів до архіву. Вона дозволяє своєчасно вирішувати питання, пов'язані з формуванням справ, підвищити впорядкованість архівного фонду установи.

Для Урядового контактного центру оптимізація архівної обробки документів має важливе значення для забезпечення ефективного використання інформаційних ресурсів [51]. Раціональна організація архівної діяльності сприяє підвищенню якості управлінської інформації, дозволяє забезпечити збереження документальної спадщини установи. У сучасних умовах особливого значення набуває поєднання традиційних архівних методів із сучасними цифровими технологіями. Підхід дозволяє створити більш

ефективну систему зберігання документів, тобто, архів установи перетворюється на важливий інформаційний ресурс управлінської діяльності. Отже, комплексна оптимізація архівної обробки документів сприятиме підвищенню ефективності документообігу та управлінських процесів в Урядовому контактному центрі.

ВИСНОВКИ

У сучасних умовах державного управління особливого значення набуває ефективне документування управлінських рішень, оскільки саме через систему розпорядчих документів забезпечується організація діяльності установ, реалізація управлінських функцій та контроль за виконанням прийнятих рішень. Розпорядчі документи відіграють ключову роль у цьому процесі, адже вони — офіційний інструмент фіксації волевиявлення керівництва та доведення управлінських завдань до виконавців. Саме тому дослідження особливостей документування управлінських рішень та ролі розпорядчих документів у діяльності організації є актуальним у контексті цифровізації управлінських процесів і переходу до електронного документообігу.

Під час виконання бакалаврської роботи нами було досягнуто поставленої мети — досліджено теоретичні та практичні аспекти документування управлінських рішень, а також визначено роль і значення розпорядчих документів у діяльності організації на прикладі структурних підрозділів Урядового контактного центру. У результаті проведеного дослідження зроблено такі узагальнення:

-проаналізовано теоретико-методологічні засади документування управлінських рішень. Встановлено, що розпорядчі документи є важливим елементом системи управлінської документації, оскільки забезпечують правову фіксацію управлінських рішень, визначають порядок їх виконання та сприяють підтриманню виконавчої дисципліни в організації. Також з'ясовано, що ефективність використання таких документів значною мірою залежить від дотримання нормативно-правових вимог та державних стандартів оформлення організаційно-розпорядчої документації.

-Досліджено нормативно-правову базу, яка регламентує процес документування управлінської діяльності. Встановлено, що в Україні функціонування системи діловодства у державних установах ґрунтується на

комплексі законодавчих та нормативних актів, що визначають правила створення, оформлення, обліку та зберігання документів. Дотримання цих вимог забезпечує уніфікацію управлінських документів, підвищує їхню юридичну силу та сприяє впорядкуванню документообігу.

-Здійснено аналіз організації роботи з розпорядчими документами у структурних підрозділах Урядового контактного центру. У результаті встановлено, що система документообігу установи включає процеси підготовки, реєстрації, погодження, виконання та архівного зберігання документів. Виявлено, що застосування електронних інформаційних систем значно підвищує оперативність обробки документів, забезпечує ефективний контроль за виконанням управлінських доручень та сприяє більш раціональній організації роботи з документальною інформацією.

-Визначено основні проблеми та недоліки у функціонуванні системи роботи з розпорядчими документами, зокрема потребу у подальшій автоматизації документообігу, удосконаленні програмних модулів електронної системи, підвищенні рівня інформаційної безпеки та оптимізації процесів архівного зберігання документів.

-На основі проведеного аналізу запропоновано напрями вдосконалення роботи з розпорядчими документами в установі. Зокрема, обґрунтовано доцільність модернізації внутрішньої системи електронного документообігу, впровадження більш ефективних механізмів автоматизації управлінських процесів, удосконалення процедур підготовки управлінських рішень та оптимізації архівної обробки документів.

Практична цінність отриманих результатів полягає в тому, що запропоновані рекомендації можуть бути використані для підвищення ефективності організації документообігу в державних установах, зокрема у діяльності Урядового контактного центру. Реалізація запропонованих заходів сприятиме підвищенню оперативності управлінських процесів, покращенню контролю за виконанням розпорядчих документів, а також більш раціональному використанню інформаційних ресурсів установи. Отже,

результати проведеного дослідження підтверджують, що вдосконалення системи документування управлінських рішень є важливим чинником підвищення ефективності діяльності організацій у сучасних умовах цифрової трансформації управління. Запропоновані у роботі рекомендації можуть бути використані як практична основа для подальшого розвитку систем електронного документообігу та оптимізації роботи з розпорядчими документами у державних установах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Безкровний М. Ф. Загальне діловодство: теорія та практика керування документацією із загальних питань / М. Ф. Безкровний, М. Ф. Кропивка, Ю. І. Палеха, Т. Д. Іщенко. Київ: «Ліра-К», 2017. 456 с.
2. Бем М. В., Городиський І. М., Саттон Г., Родіоненко О. М. Захист персональних даних: Правове регулювання та практичні аспекти: науково-практичний посібник. Київ: К. І. С., 2015. 220 с.
3. Бузько А. М. Напрямки удосконалення документаційного забезпечення діяльності підприємства // Збірник наукових праць з актуальних проблем економічних наук. Львів. 2016. URL: <http://molodyvcheny.in.ua> (дата звернення: 22.04.2025)
4. Бунь Р.А., Качмар В.О., Хвищун А.І. Принципи формування єдиної інформаційної системи // Луган. інформ. вісн. 2018. № 1. С. 192—194.
5. Бурячок В. Л. Інформаційна та кібербезпека: соціотехнічний аспект/ В. Л. Бурячок, В.Б. Толубко, В. О. Хорошко, С.В. Толюпа /. Львів: «Магнолія 2006», 2024. 320 с.
6. Верительник С. М. Діловодство та документообіг: електронний навчальний посібник. Київ: МДУ, 2024. URL: <https://repository.mu.edu.ua/jspui/handle/123456789/6040> (дата звернення: 25.03.2025)
7. Вишня В. Б. Основи інформаційної безпеки: навч. посібник / В. Б. Вишня, О. С. Гавриш, Е. В. Рижков. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутріш. справ, 2020. 128 с.
8. Геворкян А.Ю., Каплун А.В., Локтіонова О.С. Безпаперовий офіс в українських реаліях на прикладі компанії ПАТ «Сан Інбев Україна»// Вісник НТУ «ХП». № 48(1324). 2018. С. 100-103
9. Деякі питання документування управлінської діяльності. Постанова Кабінету міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55. Документ 55-2018-п, чинний, поточна редакція, редакція від 03.10.2025, підстава - 1188-

2025-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.02.2026)

10. Дія. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/> (дата звернення: 14.02.2026)

11. Добродумов П. О. Діловодство і документація: навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. 209 с.

12. Довжук І. В. Діловодство (загальне, спеціальне): навч.-метод. посіб. Переяслав: Домбровська Я. М., 2020. 353 с.

13. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. URL: https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/dstu_4163_2003_vimogi_do_oformljuvannja_dokumentiv/5-1-0-1169 (дата звернення: 15.03.2026)

14. ДСТУ 4163 – 2020. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. URL: https://buhgalter.com.ua/upload/news/2021/9/DSTU_4163.pdf (дата звернення: 19.02.2026)

15. ДСТУ ISO/IEC 27001:2023 Інформаційна безпека, кібербезпека та захист конфіденційності. Системи керування інформаційною безпекою. Вимоги (ISO/IEC 27001:2022, IDT). URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=104398 (дата звернення: 22.03.2026)

16. Ковтун Ю. В., Євсєєв С. П., Аксьонова І. В. Кібербезпека та новітні технології захисту інформації : навчальний посібник. Львів: «Новий Світ-2000», 2026. 285 с.

17. Козюра В. Д., Хорошко В. О., Шелест М. Є., Ткач Ю. М., Балюнов О.О. Захист інформації в комп'ютерних системах: підручник. Ніжин: ФОП Лук'яненко В.В., ТПК «Орхідея», 2020. 236 с.

18. Конвенція про кіберзлочинність. Документ 994_575, чинний, поточна редакція — ратифікація від 07.09.2005, підстава - 2824-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_575#Text (дата звернення 12.04.2026)

19. Конвенція № 108 Ради Європи «Про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних» від 28 січня 1981 року та «Додатковий протокол до Конвенції № 108 Ради Європи» від 8 листопада 2001 року (стор. 80). URL: <https://ippi.org.ua/vid-redaktsiinoi-kolegii-konventsiya-%E2%84%96-108-radi-%D1%94vropi-%E2%80%9Cpro-zakhist-osib-u-zv%E2%80%99yazku-z-avtomatizovano> (дата звернення: 03.04.2026)

20. Конституція України. Документ 254к/96-ВР, чинний, поточна редакція — редакція від 01.01.2020, підстава - 27-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 14.02.2026)

21. Кулешов С.Г. Управлінське документознавство: Навчальний посібник. Київ: ДАКККиМ, 2016. 62 с

22. Леміш Н.О, Палеха Ю.І. Історія діловодства. Київ: Ліра-К, 2016. 328 с.

23. Методологія наукових досліджень: навчальний посібник / за ред. В. П. Горина. Тернопіль: ФОП Осадца Ю. В., 2023. 170 с.

24. Методичні вказівки щодо розробки технічного завдання на створення комплексної системи захисту інформації в автоматизованій системі. Департамент спеціальних телекомунікаційних систем та захисту інформації Служби безпеки України. Київ, 2016. 35 с.

25. Національний класифікатор України. Класифікатор професій ДК 003:2010. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10#Text> (дата звернення: 19.02.2026)

26. Орлов О. В., Нестеренко В. О. Використання штучного інтелекту в документообігу: перспективи та виклики//Державне будівництво. 2025. № 1 (37). С. 548–568.

27. Палеха Ю. І. Організація загального діловодства. Київ: Ліра-К. 2016. 458 с.
28. Питання державної установи «Соціальний контактний центр».: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 579-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npras/219555076> (дата звернення: 03.02.2026)
29. Положення про державну установу «Урядовий контактний центр» (нова редакція). URL: <https://ukc.gov.ua/wp-content/uploads/2025/09/Polozhennya-pro-UKTS-z-nakazom-vid-29.08.2025-56-2-10.pdf> (дата звернення: 02.02.2026)
30. Правила організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджені наказом Міністерства юстиції України № 1000/5. Документ z0736-15, чинний, поточна редакція — Редакція від 30.11.2024, підстава - z1643-24. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text> (дата звернення: 18.03.2026)
31. «Про адміністративні послуги»: Закон України. Документ 5203-VI, чинний, поточна редакція — редакція від 01.01.2025, підстава - 4170-IX, 3586-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 18.02.2026)
32. «Про доступ до публічної інформації»: Закон України. 2939-VI, редакція від 01.01.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 19.02.2026)
33. «Про електронні документи та електронний документообіг»: Закон України. Документ 851-IV, чинний, поточна редакція — редакція від 31.12.2023, підстава - 2801-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 19.02.2026)
34. «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»: Закон України. Документ 2155-VIII, чинний, поточна редакція — редакція від 18.12.2024, підстава - 3911-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 21.02.2026)

35. «Про забезпечення функціонування української мови як державної»: Закон України. Документ 2704-VIII, чинний, поточна редакція — Редакція від 16.01.2026, підстава - 4502-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text> (дата звернення 15.03.2026)

36. «Про затвердження Указу Президента України "Про введення надзвичайного стану в окремих регіонах України"»: Закон України. 2101-IX, від 23. 02. 2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2101-20#Text> (дата звернення: 21.02.2026)

37. Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим. Документ 1153-97-п, втратив чинність, поточна редакція — Втрата чинності від 12.12.2011, підстава - 1242-2011-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1153-97-%D0%BF#Text> (дата звернення: 18.03.2026)

38. Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади. Документ 1242-2011-п, втратив чинність, поточна редакція — Втрата чинності від 07.03.2018, підстава - 55-2018-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF#Text> (дата звернення: 20.03.2026)

39. «Про захист персональних даних»: Закон України. 2297-VI від 16.09.2022. Документ 2297-VI, чинний, поточна редакція — редакція від 14.06.2025, підстава - 4240-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 21.02.2026)

40. «Про захист інформації в автоматизованих системах»: Закон України. Документ 80/94-ВР, чинний, поточна редакція — редакція від 20.04.2025, підстава - 4336-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 22.02.2026)

41. «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»: Закон України. Документ 80/94-ВР, чинний, поточна редакція,

редакція від 20.04.2025, підстава - 4336-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 23.02.2026)

42. «Про звернення громадян»: Закон України. Документ 393/96-ВР, чинний, поточна редакція, редакція від 24.01.2026, підстава - 4603-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 13.02.2026)

43. «Про місцеве самоврядування в Україні»: Закон України. Документ 280/97-ВР, чинний, поточна редакція — Редакція від 26.02.2026, підстава - 4563-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 21.03.2026)

44. «Про мови в Українській РСР»: Закон України. Документ 8312-XI, втратив чинність, поточна редакція — Втрата чинності від 10.08.2012, підстава - 5029-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/8312-11#Text> (дата звернення 16.03.2026)

45. «Про Національний архівний фонд та архівні установи»: Закон України. Документ 3814-XII, чинний, поточна редакція — редакція від 21.06.2024, підстава - 3683-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12#Text> (дата звернення: 23.02.2026)

46. «Про національну безпеку України»: Закон України. Документ 2469-VIII, чинний, поточна редакція — редакція від 30.08.2025, підстава - 4579-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2469-19#Text> (дата звернення: 02.03.2026)

47. «Про обов'язковий примірник документів»: Закон України. Документ 595-XIV, чинний, поточна редакція — редакція від 31.03.2023, підстава - 2849-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-14#Text> (дата звернення: 12.03.2026)

48. «Про правовий режим надзвичайного стану»: Закон України. 1550-III . Документ 1550-III, чинний, поточна редакція — редакція від

18.05.2024, підстава - 3633-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1550-14#Text>(дата звернення: 05.02.2026)

49. «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України»: Закон України. Документ 2163-VIII, чинний, поточна редакція — редакція від 20.04.2025, підстава - 4336-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2163-19#Text> (дата звернення: 27.02.2026)

50. «Про центральні органи виконавчої влади»: Закон України. Документ 3166-VI, чинний, поточна редакція — Редакція від 30.08.2025, підстава - 4579-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3166-17#Text> (дата звернення: 19.03.2026)

51. Сайт Державного підприємства «Урядовий контактний центр». URL: <https://ukc.gov.ua/pro-tsentr-test/> (дата звернення: 02.02.2026)

52. Стойко І.І. Шерстюк Р.П. Стандартизація, сертифікація, метрологія (Програма, курс лекцій, практичні заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, термінологічний словник, тести, нормативні документи). Навч.-метод. посібник. Тернопіль: ТНТУ. 2023. 224 с.

53. Федоров М. «Дія» не збирає та не зберігає дані українців, вона лише витягує дані з реєстрів. URL: https://itta.info/en/diia-does-not-collect-store-data-of-ukrainians-it-only-pulls-up-data-from-registers-fedorov/?utm_source=chatgpt.com (дата звернення 19.04.2026)

54. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство: навч. посібник для студ. вищих навчальних закладів спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність». Тернопіль: ТОВ «Новий колір», 2017. 251 с.

55. Цивільний кодекс України. Документ 435-IV, чинний, поточна редакція від 09.04.2025, підстава - 4292-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення: 15.03.2026)

56. Цифрова держава. Верховна Рада ухвалила закон про режим «без паперів». URL: <https://ms.detector.media/internet/post/27784/2021-07-15-tsyfrova-derzhava-verkhovna-rada-ukhvalyla-zakon-pro-rezhym-bez-paperiv/> (дата звернення: 15.03.2026)

57. Штучний інтелект як драйвер автоматизації бізнес-процесів у великих компаніях. URL: <https://e-docs.ua/blog/ai-business-document-management/> (дата розвитку: 12.04.2026)

58. Що таке система безпаперового офісу? URL: <https://ua.aesmartconference.com/info/what-is-the-paperless-office-system-62923606.html> (дата звернення 13.03.2026)

59. Що таке MobileID? URL: <https://ca.diia.gov.ua/faq2> (дата звернення: 17.03.2026)

60. Як організувати зберігання електронних документів на підприємстві. URL: <https://vchasno.ua/zberihannia-elektronnykh-dokumentiv/#:~:text=%D0%AF%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%> (дата звернення: 01.04.2026)

ДОДАТКИ

Додаток А.

Характеристика основних розпорядчих документів, що використовуються у діяльності установи

(до підрозділу 2.1.)

(розроблено нами на підставі опрацювання джерел)

Вид розпорядчого документа	Хто видає	Основне призначення	Основні реквізити документа	Приклад використання в діяльності установи
Наказ	Керівник установи або уповноважена посадова особа	Регулювання основних питань діяльності установи, визначення завдань для структурних підрозділів та працівників	Назва установи, назва документа, дата, номер, заголовки до тексту, текст, підпис керівника	Призначення відповідальних осіб, затвердження внутрішніх положень, організація роботи підрозділів
Розпорядження	Керівник установи або керівник структурного підрозділу	Оперативне вирішення поточних організаційних питань	Назва документа, дата, номер, текст розпорядчої частини, підпис посадової особи	Визначення порядку виконання окремих завдань або доручень
Постанова	Колегіальний орган управління	Прийняття колективних управлінських рішень з важливих питань діяльності	Назва документа, дата, номер, текст, підписи членів колегіального органу	Прийняття стратегічних рішень або затвердження програм діяльності
Рішення	Колегіальний орган або комісія	Вирішення питань, що належать до компетенції відповідного органу	Назва документа, дата, номер, текст, підпис голови органу	Розгляд результатів діяльності підрозділів або прийняття управлінських рекомендацій
Доручення	Керівник установи	Передача конкретного	Назва документа,	Виконання службових

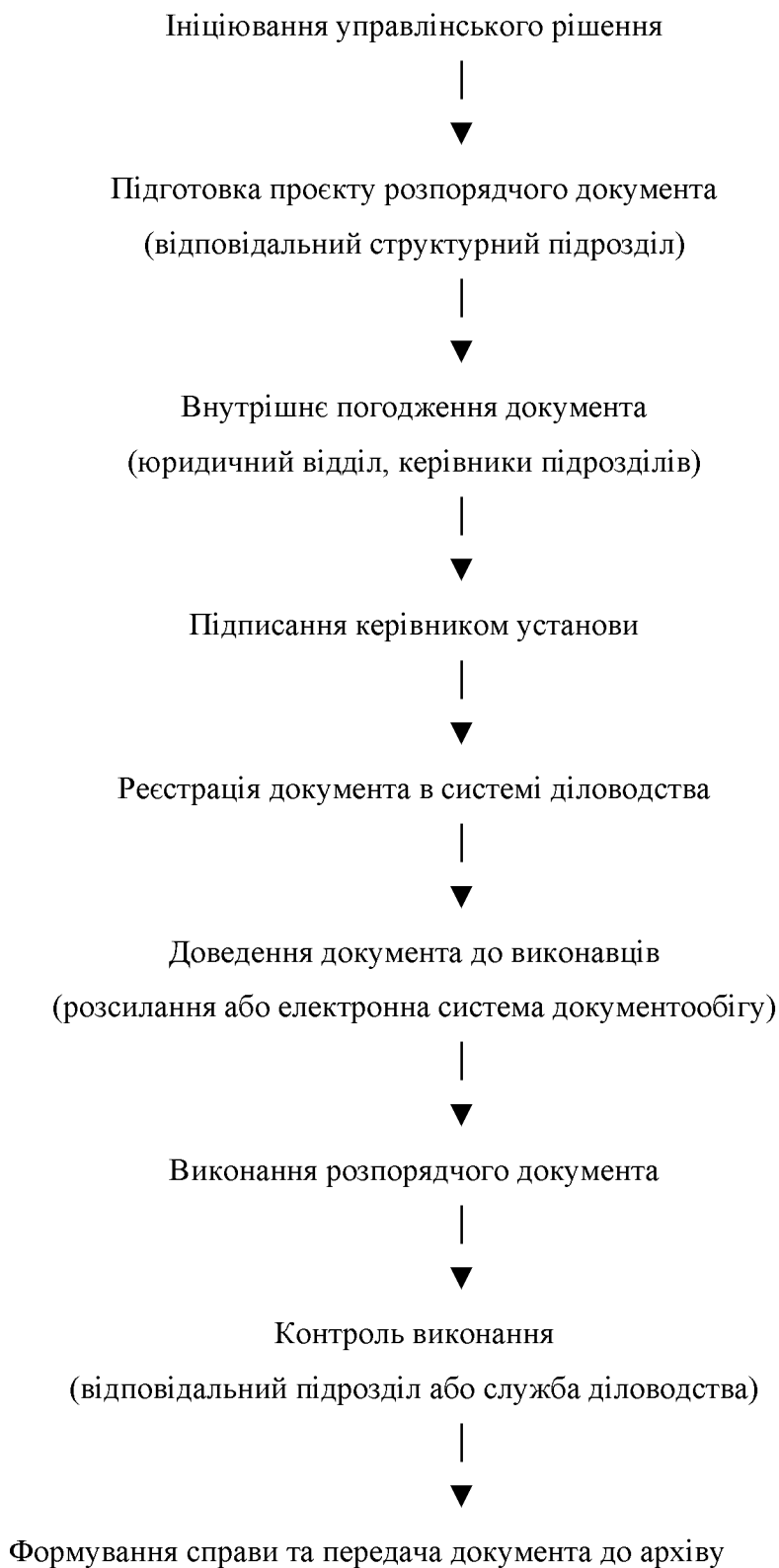
		завдання виконавцям із визначенням строків виконання	дата, текст доручення, зазначення виконавців, підпис керівника	завдань або підготовка матеріалів для прийняття управлінських рішень
--	--	--	--	--

Додаток Б.

Схема документообігу розпорядчих документів

(до підрозділу 2.2.)

(розроблено нами на підставі опрацювання джерел)



Додаток В.

Етапи підготовки та оформлення
розпорядчого документа в установі

(до Розділу 2)

(розроблено нами на підставі опрацювання джерел)

№ етапу	Назва етапу	Зміст роботи	Відповідальні особи / підрозділи	Результат виконання
1	Ініціювання підготовки документа	Визначення потреби у прийнятті управлінського рішення, формування пропозицій щодо його змісту	Керівник установи, керівники структурних підрозділів	Підстава для підготовки розпорядчого документа
2	Підготовка проекту документа	Розроблення тексту проекту документа відповідно до чинних нормативних вимог та внутрішніх регламентів	Відповідальний структурний підрозділ, виконавець	Підготовлений проект розпорядчого документа
3	Погодження документа	Узгодження проекту документа з зацікавленими структурними підрозділами, внесення необхідних змін і доповнень	Юридичний відділ, керівники структурних підрозділів	Узгоджений проект документа
4	Підписання документа	Розгляд підготовленого документа керівником установи та його офіційне затвердження	Керівник установи	Підписаний розпорядчий документ
5	Реєстрація документа	Внесення документа до системи діловодства, присвоєння реєстраційного індексу та дати	Служба діловодства або відповідальний працівник	Зареєстрований документ
6	Доведення документа до виконавців	Ознайомлення працівників з документом та передача його для виконання	Служба діловодства, керівники підрозділів	Документ переданий виконавцям
7	Контроль виконання	Перевірка своєчасності та повноти виконання	Керівництво установи, відповідальні підрозділи	Інформація про стан виконання

		визначених у документі завдань		
8	Формування справи та архівне зберігання	Групування документів у справи відповідно до номенклатури та передача їх на зберігання	Служба діловодства, архів установи	Документ включено до архівного фонду